

## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula polivalente	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula polivalente	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- PCs instalados en red, cañón con proyección e <i>Internet</i></li> <li>- <i>Software</i> específico de la especialidad</li> <li>- Pizarra para escribir con rotulador</li> <li>- Rotafolios</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Mesa y silla para el formador</li> <li>- Mesa y sillas para alumnos</li> </ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## ANEXO V

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Asistencia a la dirección.

**Código:** ADGG0108.

**Familia profesional:** Administración y gestión.

**Área profesional:** Gestión de la información y comunicación.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

**Cualificación profesional de referencia:** ADG309\_3.

Asistencia a la dirección (RD 107/2008, de 1 de febrero).

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0983\_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización

UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

UC0984\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente C1 (usuario competente dominio operativo eficaz- nivel avanzado-), en las actividades de asistencia a la dirección.

UC0985\_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente B2 (usuario avanzado equivalente a un intermedio alto), en las actividades de asistencia a la dirección.

**Competencia general:**

Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y pro-actividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

**Entorno profesional:**

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena, en grandes y medianas empresas, tanto de ámbito nacional como multinacional, públicas y privadas, así como en la Administración Pública y en organizaciones internacionales de carácter gubernamental y no gubernamental. Se trata de un técnico que actúa dependiendo y como asistente de la dirección y de los responsables de los órganos de gestión y administración, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores productivos en el área de dirección, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

3411.002.9 Secretaria de dirección.

3411.001.0 Secretaria en general.  
Asistente a dirección.

**Duración de la formación asociada:** 610 horas

## Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF0982\_3: (Transversal) Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (80horas)
- MF0983\_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos. (120 horas)
- UF0324: Gestión del tiempo, recursos e instalaciones (30 horas)
  - UF0325: Organización de reuniones y eventos (60 horas)
  - UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales (30 horas)
- MF0986\_3: (Transversal) Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo (140 horas)
- UF0327: (Transversal) Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto (60 horas)
  - UF0328: (Transversal) Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica de documentos (40 horas)
  - UF0329: (Transversal) Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas(40 horas)
- MF0984\_3: Inglés profesional para la asistencia a la dirección. (110 horas)
- UF0330: Interpretación de las actividades orales y escritas de asistencia a la dirección en lengua inglesa. (30 horas)
  - UF0331: Interacciones orales en el entorno empresarial. (50 horas).
  - UF0332: Elaboración de documentación socio-profesional. (30 horas)
- MF0985\_2: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para la asistencia a la dirección. (80 horas)
- MP0076: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Asistencia a la dirección. (80 horas)

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### Unidad de competencia 1

**Denominación:** ADMINISTRAR Y GESTIONAR CON AUTONOMÍA LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC0982\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, medios telemáticos u otros, de forma autónoma, facilitando una eficiente gestión documental, a fin de asegurar la correcta circulación de las comunicaciones.

CR1.1 La información recibida se organiza identificando y valorando sus características, urgencia, importancia, destinatarios u otros aspectos relevantes, y verificando la presencia y corrección de todos los datos necesarios.

CR1.2 Los aspectos clave de la información se identifican con rigor y precisión, decidiendo el tratamiento a dar en cada caso para la posterior gestión, o toma de decisiones de quien corresponda.

CR1.3 La información recibida se registra y codifica, si procede, según el asunto, en soporte convencional o electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR1.4 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes con agilidad y precisión, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, o dando respuesta cuando proceda, asegurando que no queden asuntos pendientes de resolución.

CR1.5 Los medios de transmisión -correo convencional, electrónico, fax, *buofax*, mensajería u otros- se seleccionan y utilizan, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.

CR1.6 Los trámites adicionales identificados como necesarios -traducciones, copias u otros- para una transmisión eficaz de la información, se gestionan en tiempo y forma con autonomía y responsabilidad, aplicando criterios de respeto al medio ambiente.

CR1.7 Las copias de la documentación emitida se conservan debidamente clasificadas y archivadas en el soporte que proceda -papel o informático-, aplicando criterios de sostenibilidad.

CR1.8 Los efectos posibles de las dificultades, distorsiones u otros aspectos en la comunicación interna detectados, se transmiten al responsable directo con discreción y responsabilidad.

CR1.9 Los errores o fallos en las comunicaciones telemáticas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR1.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Gestionar las visitas con autonomía, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen de la organización.

CR2.1 Las visitas se identifican y se filtran en cuanto a procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, con autonomía, cortesía, habilidades sociales y consideración, utilizando los medios adecuados -agenda, red de contactos informales, consulta interna y otros-.

CR2.2 Las visitas se atienden con autonomía y responsabilidad, utilizando las habilidades sociales necesarias y cuidando la imagen personal de acuerdo con la imagen corporativa.

CR2.3 Las visitas se orientan y/o acompañan con cortesía y amabilidad al lugar de encuentro, anticipándose a las posibles contingencias y, si procede, se presentan de acuerdo con el protocolo empresarial, indicando el motivo de la visita.

CR2.4 Las peticiones o requerimientos de las visitas -localizaciones, desplazamientos o información de cualquier índole- se atienden y/o gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y resolviendo las posibles contingencias.

CR2.5 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan describiéndose, si procede, y decidiendo en cada caso si se suministra documentación, productos o informaciones disponibles, con autonomía y responsabilidad, según criterios definidos y transmitiendo la imagen de la organización.

CR2.6 En las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes se recaba la información relevante que afecte a la organización -acciones comerciales de la competencia, promociones, precios, otros- transmitiéndose

a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.

CR2.7 En la atención de visitas, se resuelven los posibles problemas planteados, tomando las decisiones que procedan de acuerdo con su ámbito de actuación, y dando una respuesta adecuada a cada tipo de situación.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Gestionar la emisión y atención telefónica, en lenguas propias, con autonomía e iniciativa, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la correcta circulación de la información interna y externa.

CR3.1 Las llamadas telefónicas emitidas o recibidas se atienden con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía adecuadas, utilizando los distintos recursos de la comunicación telefónica -escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz u otros- y transmitiendo la imagen de la organización.

CR3.2 La información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica -procedencia y nivel jerárquico- se identifica utilizando los medios adecuados -agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros-.

CR3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, se gestiona personalmente con autonomía, determinando la razón y la urgencia, y facilitando que el interlocutor obtenga la respuesta necesaria en el menor tiempo posible.

CR3.4 Las ausencias se justifican con cortesía, amabilidad y desarrollando las habilidades necesarias correspondientes, transmitiendo con exactitud a los interesados, en el plazo adecuado, los mensajes recogidos.

CR3.5 En la atención telefónica se resuelven las posibles situaciones conflictivas planteadas, tomando las decisiones que procedan, adoptando un tono de voz firme y conciliador, de acuerdo con cada tipo de situación.

CR3.6 Las herramientas de las comunicaciones telefónicas -identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, otros- se utilizan con destreza, controlando su perfecto funcionamiento.

CR3.7 Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas se identifican subsanándolos con rapidez y eficiencia, requiriendo y gestionando, en el ámbito de su responsabilidad, el soporte técnico necesario.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP4: Controlar la corrección de las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción adecuados, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.

CR4.1 La información y documentación se redacta o supervisa, en su caso, con precisión, corrección y en el plazo previsto, utilizando las herramientas pertinentes para cumplir con el objetivo del documento -actas, carta externa, correos electrónicos, informes u otros-.

CR4.2 La estructura de los documentos se define en función del carácter del documento -mercantil, laboral, administrativo, técnico, u otros- y de la imagen corporativa que se quiere transmitir.

CR4.3 La información y documentación en lenguas propias se supervisa comprobando la correcta aplicación de los criterios de corrección léxica, ortográfica y sintáctica, de acuerdo con el manual o libro de estilo pertinente, subsanando posibles errores.

CR4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento -comercial, técnico, legal u otros- se aplican con corrección de acuerdo con criterios de contextualización.

CR4.5 Los títulos y rótulos de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, u otros objetos insertados se verifican en cuanto a su redacción y ubicación, comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.

CR4.6 Las modificaciones necesarias a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se indican con cortesía y precisión a los responsables correspondientes, actuando con prontitud.

CR4.7 Las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en Internet de la empresa -foros, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado- se supervisan periódicamente comprobando que están redactadas de forma clara y comprensible, y que aportan las respuestas necesarias, gestionando, en caso contrario, su modificación con los responsables correspondientes.

CR4.8 Los criterios de protección de la información y de confidencialidad se respetan de forma rigurosa.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción y/o creación de servicios**

Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas para videoconferencia, programas de presentación, programas de edición de imágenes, herramientas de traducción, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales, mensajería y servicios de correo, fotocopadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner u otros medios de captura

### **Productos o resultado del trabajo**

Control de la corrección en comunicaciones escritas. Documentación pública, privada o corporativa sintetizada y/o traducida. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen corporativa de la organización. Respeto del medio ambiente. Atención presencial, telefónica y telemática. Resolución de contingencias. Visitas atendidas eficientemente. Uso correcto de la lengua.

### **Información utilizada o generada**

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, manuales de estilo. Organigrama de la organización. Legislación referente a derechos de autor y propiedad intelectual, protección de datos, seguridad electrónica y, protección y conservación del medio ambiente. Documentación propia de la empresa: Informes, ofertas, presentaciones, u otros. Manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Información postal. Información publicada en las redes. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos. Protocolos de comunicación y tratamientos.

## Unidad de competencia 2

**Denominación:** GESTIONAR DE FORMA PROACTIVA ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE ORGANIZACIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC0983\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar las actividades propias y de la dirección con pro-actividad, coordinando las agendas de las personas implicadas, gestionando el tiempo de forma eficiente y manteniendo la imagen corporativa.

CR1.1 Las actividades propias y de la dirección se analizan identificando las más importantes y urgentes, de acuerdo con los objetivos y criterios establecidos.

CR1.2 Las actividades diarias se planifican con la antelación suficiente y de forma proactiva, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.

CR1.3 Las actividades se organizan por similitud y de acuerdo con criterios de eficiencia.

CR1.4 Las actividades propias y de la dirección se coordinan de forma proactiva teniendo en cuenta las agendas de las personas implicadas o solicitando la información requerida en cada caso.

CR1.5 La planificación de la agenda se reajusta, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades, con iniciativa y cuidando la imagen corporativa.

CR1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan de forma estricta.

RP2: Gestionar los servicios y recursos materiales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, a fin de asegurar su disponibilidad.

CR2.1 El equipamiento, material o servicios necesarios para el desarrollo de las actividades se identifican en base a sus características y a las directrices definidas.

CR2.2 Los proveedores de equipamientos, materiales o servicios necesarios se seleccionan siguiendo criterios económicos de equilibrio calidad/precio.

CR2.3 La adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, se contratan utilizando las técnicas de negociación más eficientes en cada caso y abordando:

- Precios de mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.
- Transportes, si procede.
- Descuentos y bonificaciones.
- Volumen de pedido.
- Servicio postventa.
- Otros.

CR2.4 En la documentación relativa a los pedidos se comprueban precio, cantidad, importe total y otros conceptos, realizando los cálculos con precisión, y verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos por los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR2.5 Los pagos o anticipos a proveedores se autorizan o realizan en los plazos pactados, cumplimentando con precisión los documentos nacionales o

extranjeros apropiados a los acuerdos alcanzados y, registrándolos según los procedimientos internos.

CR2.6 La información y datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos se verifican, comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos con la documentación soporte de la operación.

CR2.7 El stock de materiales -informáticos, de oficina, otros- se controla rigurosamente a través del seguimiento de su utilización, de acuerdo con los procedimientos internos, manteniendo criterios de sostenibilidad e impacto ambiental.

CR2.8 Las características de los servicios y suministros contratados se verifican comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad establecidas.

CR2.9 Los criterios de protección de la información y de confidencialidad se respetan de forma rigurosa.

RP3: Organizar reuniones y eventos corporativos de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los resultados definidos y la mejora de la calidad del servicio.

CR3.1 Las reuniones y/o eventos -institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, u otros- se planifican de acuerdo con su finalidad, transmitiendo la imagen de la organización y su cultura.

CR3.2 La planificación se realiza detallando sus fases -programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y los recursos necesarios en cada una de ellas, según su naturaleza y los objetivos fijados.

CR3.3 Los presupuestos se realizan y controlan teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, siguiendo el mejor criterio que permita obtener el equilibrio calidad/precio.

CR3.4 La negociación con todas las entidades involucradas -proveedores, participantes en el evento u otros agentes relacionados- se lleva a cabo teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo.

CR3.5 Las reuniones o eventos corporativos se organizan de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo necesario -anterior, posterior y durante la celebración del mismo-, convocando y confirmando las asistencias en tiempo y forma.

CR3.6 La logística necesaria a la reunión y/o evento se prevé, prepara y verifica -documentación, medios audiovisuales, restauración, otras- minimizando las posibles contingencias, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad en consonancia a la naturaleza del acto.

CR3.7 Los resultados de la organización de las reuniones y eventos se valoran teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente y utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción.

CR3.8 Los criterios de confidencialidad y rigurosidad se respetan de forma estricta.

CR3.9 Las reclamaciones se realizan en los plazos y formas establecidos, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, para las reuniones y eventos corporativos, según las guías de reclamaciones y la normativa vigente.

RP4: Negociar en la organización de viajes nacionales e internacionales, atendiendo a los plazos fijados y cumpliendo las normas internas, consiguiendo la máxima rentabilidad y eficiencia en su desarrollo y la mejora de la calidad del servicio.

CR4.1 La negociación en la organización de los viajes nacionales e internacionales se aborda utilizando las necesarias habilidades de comunicación, innovación y creatividad.

CR4.2 El itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje se prepara con la suficiente antelación, haciendo que resulte equilibrado en cuanto a coste y tiempo.



## Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, normas de la organización de reuniones de diversos tipos: comités, consejos de administración, juntas generales de accionistas. Normativa mercantil y civil. Inventarios de material y equipamiento. Registros de calidad, pedidos, albaranes, vales y facturas. Guías de eventos, destinos, productos y servicios turísticos. Protocolos, usos sociales y normas de precedencia. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales. Guías de viaje, sistemas de transporte, tipos de alojamiento, seguros de viaje. Funciones de las embajadas y consulados. Precios y tarifas. Husos horarios, mapas, catálogos, directorios. Guía de reclamaciones. Tipo de cambio de divisa.

## Unidad de competencia 3

**Denominación:** ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES EN DISTINTOS FORMATOS

**Nivel:** 3

**Código:** UC0986\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Seleccionar la información relevante de las distintas fuentes de información disponibles con iniciativa y responsabilidad, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitir la información de forma amplia, exacta y veraz.

CR1.1 Las necesidades de información se definen a partir de las instrucciones recibidas, y/o el contenido de los documentos a elaborar.

CR1.2 Las fuentes de información, internas y externas, se seleccionan de acuerdo con las características de la información a localizar y teniendo en cuenta las instrucciones o directrices recibidas, la facilidad de acceso, fiabilidad contrastada, vigencia y, en su caso, el coste económico de la fuente.

CR1.3 Las estrategias de búsqueda y consulta en las diferentes fuentes -archivos, bases de datos, páginas Web u otras- se eligen de forma eficiente y con precisión en función del volumen de información, y utilizando criterios restrictivos de búsqueda si fuera necesario.

CR1.4 El acceso a las páginas Web de uso habitual se automatiza organizándolas por grupos de características homogéneas para su reutilización.

CR1.5 La información encontrada se evalúa aplicando criterios de pertinencia y vigencia, y seleccionando los contenidos de carácter relevante de acuerdo con los objetivos del trabajo a realizar.

CR1.6 Los aspectos claves de la información seleccionada se determinan con rigor y eficiencia, estructurándose para su posterior procesamiento.

CR1.7 La información recogida para la elaboración del documento y aquella de carácter relevante, se archiva en los soportes y formatos adecuados para su posterior recuperación y tratamiento.

CR1.8 Las normas de restricción y acceso a la información se cumplen, solicitando los permisos y restricciones de acuerdo con los procedimientos internos.

CR1.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Procesar la información requerida con autonomía, de acuerdo con el tipo de documento valorativo, de comunicación o de decisión, y utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas, a fin de proceder con posterioridad a su elaboración formal.

CR2.1 La información procedente de anotaciones, volcado de voz u otros medios, se incorpora con precisión y rapidez al soporte informático, de acuerdo con el objeto del documento -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-.

CR2.2 La información se organiza según su tipología -alfabética, numérica, gráfica, otras- ubicándose en el borrador del documento, para su tratamiento con las aplicaciones convenientes.

CR2.3 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter de documento: comercial, jurídico, técnico u otros se utilizan de acuerdo con el objeto del documento, automatizándolas en su caso.

CR2.4 La información alfabética o numérica, si procede, se organiza en tablas -estáticas, dinámicas o interactivas- asignando un formato que ayude a la claridad del documento, y utilizando la aplicación informática más adecuada para el tratamiento posterior de los datos.

CR2.5 Las fórmulas y funciones precisas para obtener resultados aritméticos, estadísticos, de búsqueda, lógicos o de otro tipo, se generan en hojas de cálculo, anidándolas en su caso, y haciendo referencia a las celdas y hojas necesarias.

CR2.6 Los parámetros de texto de la documentación se aplican con claridad y precisión.

CR2.7 Los campos y datos de las bases de datos disponibles se insertan en los documentos base para completarlos.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Elaborar documentos propios y de calidad a partir de la información procesada de su área de actuación, con las herramientas informáticas convenientes, teniendo en cuenta los objetivos de los mismos, la necesidad de información y la imagen corporativa.

CR3.1 La documentación se supervisa comprobando el cumplimiento de los requisitos de percepción visual y legibilidad: dimensiones, cuerpo de los textos, contrastes de color, hábitos de lectura -de izquierda a derecha, de arriba abajo-.

CR3.2 La información procesada se incorpora con autonomía en los documentos -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros- sin inexactitudes, utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas y respetando el manual de estilo de la organización.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos base, o aplicando el formato sobre la información disponible.

CR3.4 La estructura de los documentos e informes se adapta a los formatos compatibles con el tipo de soporte, el sistema de impresión y la encuadernación elegida.

CR3.5 Las distintas partes del documento se relacionan a través de los elementos más adecuados -texto, imágenes, u otros objetos- facilitando la movilidad y acceso rápido a las mismas.

CR3.6 Las acciones sencillas y repetitivas relacionadas con la elaboración de los documentos se agrupan en tareas automatizadas, grabándose a través de las herramientas adecuadas, agilizando eficientemente su realización.

CR3.7 Los documentos impresos se supervisan comprobando la calidad en cuanto a la inexistencia de líneas viudas y saltos de página incorrectos, la

precisión de la numeración y orientación de las páginas, la correspondencia del color con los del texto editado, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.

CR3.8 El documento final se genera con creatividad y pulcritud, comprobando la correcta ejecución de acabados, doblados, hendidos, encuadernación y otros aspectos, potenciando la calidad y mejora de resultados.

RP4: Personalizar los objetos seleccionados de los bancos de videos, imágenes, fotos, archivos de audio y demás material, con creatividad y de acuerdo con los parámetros establecidos, incorporándolos con autonomía en los documentos en función de su objetivo.

CR4.1 Los bancos de imágenes se recopilan de fuentes internas y externas en función de los objetivos de los documentos, informes y presentaciones de que se trate, en los formatos que permitan minimizar el espacio de memoria ocupado con la máxima calidad en las mismas.

CR4.2 Las imágenes se seleccionan atendiendo a las características técnicas de digitalización y reproducción, el precio y los derechos de propiedad intelectual.

CR4.3 Las imágenes se editan con las aplicaciones adecuadas adaptando sus parámetros de formato -colores, formas, tamaños, otras- a las condiciones del documento o informe, y a la imagen corporativa de la organización.

CR4.4 Las imágenes, en su caso, se incorporan al documento encuadrándose de acuerdo con sus dimensiones y las del texto donde se integran, y recortándose con precisión si fuera necesario.

CR4.5 Las imágenes -logotipos, dibujos, otras- y fotografías se transforman con las aplicaciones informáticas específicas en animaciones dinámicas o secuenciales para su incorporación en las presentaciones o en las páginas web de la organización.

CR4.6 La captura de imágenes se realiza ajustando la resolución de entrada a la de salida, teniendo en cuenta el tipo de original y el sistema de impresión.

CR4.7 Los sonidos o narraciones se ajustan a las condiciones de la presentación o de la página Web de la organización, con las aplicaciones adecuadas a nivel usuario y teniendo en cuenta los tiempos y formatos.

CR4.8 El formato y el archivo de las imágenes se comprueba que es el adecuado al proceso de impresión en pantalla o en papel.

CR4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP5: Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y demás objetos que han de integrar la documentación, con autonomía y asegurando su adecuación al objetivo del documento y la imagen de la organización, a fin de facilitar la comprensión de la información representada.

CR5.1 La información que va a formar parte de las representaciones gráficas se verifica que está completa y ordenada, utilizando con precisión los rangos de datos adecuados, y comprobando la corrección de los cálculos aritméticos o lógicos a los que hace referencia.

CR5.2 Los datos y el texto que complementan la información contenida en documentos, informes y presentaciones, se representan en los tipos precisos de gráficos, mapas, organigramas u otros objetos, permitiendo la mejor comprensión de la información.

CR5.3 La información contenida en mapas y organigramas se comprueba que corresponde con la estructura de contenidos que se quiere representar, corrigiéndose en otro caso.

CR5.4 El tipo de gráfico utilizado -histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros- para presentar la información se comprueba que corresponde con el objetivo de la información a transmitir.

CR5.5 Los gráficos, mapas y organigramas obtenidos se personalizan con formatos, colores y títulos representativos, que permitan visualizar e interpretar los datos de forma exacta, rápida y clara, y teniendo en cuenta el objetivo del documento y la imagen de la organización.

CR5.6 Los gráficos se dinamizan o hacen interactivos con las herramientas adecuadas, permitiendo restringir los datos representados de acuerdo con el objetivo del documento, informe o presentación.

CR5.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, así como los derechos de propiedad intelectual, se respetan de forma rigurosa.

RP6: Generar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento, o a la necesidad de información requerida en su ámbito de actuación, animando sonora y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.

CR6.1 Los tipos de presentaciones a realizar -presentaciones multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel, videos, otras- se seleccionan con autonomía, de acuerdo con la forma de transmisión de la información -exposiciones orales, comunicaciones escritas, comunicaciones interactivas, redes internas o externas a la empresa u otras-, o según las indicaciones recibidas.

CR6.2 La información contenida en la presentación se estructura de forma clara y precisa, según el contenido de las exposiciones o documentos a los que deban servir de apoyo, respetando el manual de estilo de la organización.

CR6.3 La presentación se realiza introduciendo elementos no textuales -imágenes, dibujos, narraciones, sonidos u otros- y dinamizándolos, respetando los tiempos asignados a la exposición, y aplicando las técnicas de persuasión que mejor capten y mantengan la atención del destinatario.

CR6.4 El contenido de las presentaciones en la intranet, página Web u otros formatos se actualiza con la periodicidad determinada por la organización, supervisando el correcto funcionamiento de las modificaciones.

CR6.5 Las presentaciones en el formato requerido se proporcionan a la persona u organización que las requieran en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso, y comprobando previamente su perfecto funcionamiento.

CR6.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción y/o creación de servicios**

Redes locales, Internet y Web. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación, programas de edición de imágenes u otros objetos, navegadores, motores de búsqueda, programas para videoconferencia, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales, impresoras, escáner u otros medios de captura.

### **Productos o resultado del trabajo**

Documentación elaborada sin inexactitudes, limpia, organizadamente presentada y estructurada, en la que se han insertado imágenes, tablas, gráficos, presentaciones animadas u otros, y presentada en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente. Elementos profesionalizados: sonidos, imágenes u otros.

## Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Información publicada en las redes. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas. Normativa referente a: derechos de autor, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica y conservación del medio ambiente.

## Unidad de competencia 4

**Denominación:** COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE DOMINIO OPERATIVO EFICAZ -C1-, EN LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC0984\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información en inglés, incluso no estructurada, transmitida en grabaciones, discursos, foros y otros eventos profesionales, mediando en su caso ante la dirección, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación propias o para la asistencia a la misma.

CR1.1 Las instrucciones verbales se comprenden con absoluta certeza contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos en la gestión de viajes, reuniones u otros eventos.

CR1.2 Los detalles relevantes de los discursos, exposiciones, o conversaciones se extraen de manera completa con precisión, requiriendo, en su caso, las aclaraciones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.3 La información transmitida, en debates, conferencias o exposiciones se comprende con relativa facilidad, en la mayoría de los casos, siguiéndose el ritmo sin dificultad, y obteniéndose las notas precisas para su informe posterior o utilización directa por terceras personas de la organización.

CR1.4 Las conversaciones y discursos se interpretan con facilidad, en reuniones e interacciones entre terceros en los que se actúa de mero oyente, aún cuando los asuntos resulten complejos, abstractos y desconocidos, y se produzcan en ambientes con ruidos.

CR1.5 En las actuaciones de mediación entre la dirección y terceros, los discursos no estructurados y complejos se siguen sin dificultad, comprendiendo el mensaje, aún cuando las relaciones son supuestas y se utilizan expresiones idiomáticas o coloquiales.

CR1.6 Las grabaciones y las llamadas telefónicas en sus actividades profesionales de asistencia a la dirección se comprenden identificando el contenido de la información, así como sutilezas y pormenores tales como puntos de vista y actitudes del hablante.

RP2: Interpretar documentos profesionales y técnicos, extensos y complejos en inglés, relacionados con las actividades de asistencia a la dirección, identificando los detalles fundamentales para asistir en la toma de decisiones y realizar las acciones de organización y gestión propias o requeridas.

CR2.1 Los informes y la correspondencia -en lengua estándar y no estándar-, aún siendo extensos y complejos, y estén o no relacionados con su área de dirección concreta, se interpretan de forma exacta, comprendiendo todos los detalles.

CR2.2 Las fuentes de información europeas e internacionales relacionadas con la actividad profesional se localizan y seleccionan, identificando con rapidez su contenido e importancia para las necesidades de información concretas, decidiendo sobre su análisis posterior.

CR2.3 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica, detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte a la dirección o al trabajo personal.

CR2.4 Los documentos profesionales y técnicos -artículos, descripciones de productos u otros-, informaciones telemáticas o material audiovisual relacionado -videos, CD, DVD, otros- se interpretan detectando las informaciones y detalles relevantes para una posterior utilización, de forma correcta y precisa.

CR2.5 Los textos y documentos largos y extensos se sintetizan con precisión ante necesidades en las gestiones propias o requerimientos de otras personas de la organización.

CR2.6 Las instrucciones extensas y complejas que están dentro de su especialidad las comprende, incluyendo detalles sobre condiciones y advertencias, utilizando en su caso segundas lecturas en las secciones difíciles.

CR2.7 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas.

CR2.8 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas- se utiliza adecuadamente y de forma esporádica, aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados se transmiten a las personas adecuadas dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos para asegurar la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral a clientes internos y externos, u otros agentes, en inglés, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en exposiciones y presentaciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma eficaz y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados a la competencia y complejidad funcional exigida.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan o se graban, en su caso, con una entonación adecuada, estructurándose de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando conclusiones, para su incorporación a documentos o presentaciones.

RP4: Redactar y cumplimentar documentos, formularios e informaciones relacionados con las actividades de gestión en la asistencia a la dirección en inglés, con precisión, coherencia, corrección gramatical y ortográfica.

CR4.1 La documentación -comunicados, cartas, actas, faxes, informes, formularios u otra- se redacta o cumplimenta con coherencia discursiva, utilizando las herramientas idóneas, y conforme a la terminología, estructura y presentación adecuadas al tipo de documento.

CR4.2 La información y documentación se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y para-textual, utilizando el idioma con flexibilidad y eficacia.

CR4.3 Las anotaciones se realizan de forma exacta y precisa, en los requerimientos de información, o explicación de problemas a través de mensajes, permitiendo la transmisión o búsqueda posterior de la información.

CR4.4 La documentación elaborada se adecua al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua, utilizando, en su caso, usos de carácter emocional o alusivo.

CR4.5 El lenguaje abreviado para las comunicaciones *on-line* se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, Chat, SMS u otros.

CR4.6 Las traducciones inversas de documentos relacionados con las actividades de asistencia a la dirección de la organización, se realizan con precisión ajustándose a criterios de exactitud y coherencia, e incorporándose en los documentos convenientes.

CR4.7 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas- se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y coherencia.

RP5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, en inglés, con fluidez y espontaneidad, atendéndolos, resolviendo posibles conflictos y realizando las presentaciones adecuadas a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación y mediación oral, y organización de viajes y eventos.

CR5.1 Las comunicaciones -telefónicas y telemáticas-, se adecuan al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, variando la entonación e introduciendo matices sutiles de significado cuando fuera necesario.

CR5.2 La información contextual y la información no verbal se utilizan e interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.3 Los detalles relevantes de los discursos, exposiciones, o conversaciones se expresan de manera clara y completa con exactitud, requiriendo, en su caso, las precisiones oportunas al interlocutor para su completa comprensión.

CR5.4 Las comunicaciones informales de diversa índole -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.5 Las comunicaciones orales entre interlocutores en reuniones, visitas, exposiciones, negociaciones con agentes diversos u otras situaciones profesionales, se traducen de manera directa con fluidez y precisión.

CR5.6 En las negociaciones y conversaciones derivadas de la organización de viajes, reuniones y eventos los argumentos se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes y apoyando los detalles adecuados.

CR5.7 Las intervenciones se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada, en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de quejas y reclamaciones, mediación en reuniones o grupos de discusión, o en negociaciones de alta implicación, u otras-.

CR5.8 En los foros profesionales internacionales, se participa de forma regular con fluidez, claridad y coherencia discursiva, interpretando con precisión las comunicaciones de los interlocutores.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción y/o creación de servicios**

Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas: diccionarios, traductores u otros, programas para videoconferencia y programas de presentación. Telefonía -fija y móvil-. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia en inglés relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje y hoteles. Guías turísticas y catálogos de viajes en inglés. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina.

### **Productos o resultado del trabajo**

Documentación en inglés propia del sector profesional -actas, cartas, informes, faxes, correos electrónicos u otras- exacta y coherente lingüísticamente, y acorde al tipo de documento y destinatario. Comunicaciones orales en inglés con fluidez, naturalidad y eficacia en la recepción, atención y despedida de visitas, planificación de la agenda, celebración de reuniones y presentación de la organización. Traducciones -orales y escritas- en inglés fluidas y exactas. Adecuación sociolingüística. Listados de fuentes de información en Internet en inglés actualizados.

### **Información utilizada o generada**

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-. Manuales en lengua inglesa de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: Manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Información en inglés publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación.

### **Unidad de competencia 5**

**Denominación:** COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Nivel:** 2

**Código:** UC0985\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Interpretar información relativamente conocida en el desarrollo de las actividades de asistencia a la dirección, transmitida de forma oral y en una lengua extranjera estándar distinta del inglés, de forma precisa, comprendiendo las ideas principales, para su utilización o transmisión posterior.



CR1.1 Las instrucciones e información transmitida a través de grabaciones orales, telefónicas o audiovisuales, en lengua estándar, se comprenden de forma precisa, tomando las notas necesarias para su utilización posterior.

CR1.2 Las informaciones y opiniones emitidas de forma oral en reuniones, conferencias, presentaciones, medios de comunicación u otros eventos en los que se actúa de oyente, aun siendo complejas, se sintetizan obteniendo las ideas principales.

CR1.3 La falta de comprensión de determinados aspectos de la información recibida se suple practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, utilizando claves contextuales u otras estrategias de comprensión.

CR1.4 La información se interpreta de forma precisa, en circunstancias de ruidos, interferencias o distorsiones no excesivas, facilitando la consecución del objetivo de la comunicación -concertar, aplazar o suspender una cita, reservar un billete u hotel, transmitir un mensaje o información, u otras-.

RP2: Interpretar literalmente la información contenida en documentos extensos y no complejos, relacionados con las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, utilizando recursos de traducción, para llevar a cabo las acciones de organización y gestión propias o requeridas.

CR2.1 Las instrucciones extensas y complejas que están dentro del área de dirección a la que asiste, se comprenden con facilidad, identificando condiciones y advertencias en las mismas con segundas lecturas de las secciones difíciles.

CR2.2 Los informes breves, la correspondencia, notas u otros documentos -en lengua estándar- relacionados con el área de la dirección, se interpretan de forma exacta identificando un amplio vocabulario técnico específico de los documentos.

CR2.3 La información procedente de los documentos propios del sector -artículos, manuales, facturas, presupuestos u otros- se interpreta en términos generales identificando con facilidad los aspectos esenciales de la misma.

CR2.4 Las informaciones relevantes de textos extensos se detectan de forma precisa, resumiéndose o sintetizándose, y utilizándose adecuadamente cuando procedan en las actividades de gestión, propias o delegadas por la dirección.

CR2.5 La información contenida en las fuentes especializadas dentro del ámbito de la dirección a la que asiste: revistas, páginas de Internet, foros, u otras-, se consigue con facilidad, identificando opiniones e ideas y, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes.

CR2.6 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas-, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR2.7 Los textos de muy complejos y extensos, o que quedan fuera de su especialidad, se transmiten a las personas adecuadas dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos.

RP3: Transmitir información oral a través de lecturas, grabaciones o exposiciones orales con cierta fluidez y espontaneidad, en una lengua extranjera distinta del inglés, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de asistencia a la dirección.

CR3.1 Las lecturas de documentos -convocatorias, actas u otros- en reuniones, presentaciones públicas u otros eventos, se realizan con claridad y fluidez, utilizando una pronunciación natural.

CR3.2 La información a transmitir en exposiciones y presentaciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes o público al que va dirigido.

CR3.3 Las descripciones de aspectos conocidos de la organización, o asuntos proporcionados con antelación por la dirección, se transmiten con claridad y

de forma detallada en las presentaciones orales, la atención y promoción al cliente, en reuniones u otros eventos, ampliándolas, en su caso, con ejemplos relevantes.

CR3.4 El discurso en las exposiciones y presentaciones se produce con un grado de claridad, fluidez y espontaneidad que no provocan tensión en el oyente, utilizando un vocabulario amplio y un ritmo bastante regular sin producir pausas largas.

CR3.5 Las grabaciones de voz, telefónicas o para su inserción en las presentaciones de distintos soportes, se realizan con una pronunciación y entonación claras y naturales, utilizando un vocabulario técnico amplio.

RP4: Redactar textos claros y detallados relacionados con la documentación habitual de las actividades de la asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, con Coherencia transmitiendo información o puntos de vista concretos, para remitir la información requerida.

CR4.1 Las comunicaciones rutinarias de la dirección -cartas comerciales repetitivas, faxes, correos electrónicos o notas- se redactan en la lengua extranjera distinta del inglés, con coherencia discursiva, en el plazo previsto, utilizando las herramientas idóneas y, el léxico, las estructuras y la presentación adecuados al tipo de comunicación, y al destinatario y su cultura.

CR4.2 La información y documentación en la interacción profesional con agentes relacionados con la organización se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y para-textual altos, no cometándose en ningún caso errores que impiden la transmisión del mensaje pretendido.

CR4.3 El rellenado o inserción de los documentos, informes y formularios propios de la asistencia a la dirección se ajusta a criterios de exactitud y coherencia, aportando información detallada y fiable, y resaltando aquellos aspectos relevantes.

CR4.4 Los principales datos, ideas y puntos clave expresados oralmente en una reunión, conversación o mensaje se recogen por escrito con la precisión necesaria para poder ser utilizados posteriormente, siempre que la dicción sea clara y esté bien articulada.

CR4.5 Las traducciones inversas de documentos relacionados con su área de actuación, asistiendo a la dirección o mediando entre la misma y agentes externos a la organización, se ajustan razonablemente a las normas de corrección léxica, sintáctica y ortográfica.

CR4.6 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas-, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR4.7 La documentación elaborada se adecua al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua.

RP5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos en una lengua extranjera distinta del inglés, con cierta fluidez y espontaneidad, atendéndolos con eficacia y transmitiendo la información requerida a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación y organización de viajes y eventos.

CR5.1 Las comunicaciones orales -telefónicas y presenciales- se adecuan al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, utilizando una entonación y pronunciación clara y natural.

CR5.2 Las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma para solicitar, dar información, sugerir, u otras acciones referidas al ámbito de las actividades de asistencia a la dirección -recepción de visitas, concertación y anulación de citas, transmisión de mensajes, u otras- se utilizan adecuadamente.

CR5.3 Las argumentaciones en el discurso utilizado en las conversaciones en el idioma extranjero, se producen de forma clara y relacionada, con coherencia discursiva, utilizando un amplio vocabulario y, en su caso, circunloquios y paráfrasis para suplir carencias en el mismo.

CR5.4 Las demandas informativas formuladas directamente por visitas, clientes u otros agentes, en forma oral y con un lenguaje estándar, de manera presencial, telefónica o a través de otros medios técnicos, se interpretan con precisión aunque se emitan con acentos variados.

CR5.5 Las demandas de información expresadas en lengua estándar de visitantes extranjeros -concertación de citas, turismo, transportes, alojamiento u otras- se atienden y/o gestionan con corrección, prontitud y eficiencia, proporcionando descripciones y narraciones detalladas y fiables, apoyadas, en su caso, con ejemplos y detalles.

CR5.6 Los aspectos principales contenidos en los discursos orales mantenidos con dos o más visitantes, clientes u otros agentes nativos, que emplean un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se identifican para interpretar los intereses en la gestión realizada de forma autónoma o para la dirección.

CR5.7 La información contextual y no verbal se utiliza e interpreta de manera precisa de acuerdo con el significado de frases y palabras no habituales, en la atención personal o telefónica.

CR5.8 La información se interpreta de forma precisa, en circunstancias de ruidos, interferencias o distorsiones no excesivas, facilitando la consecución del objetivo de la comunicación -concertar, aplazar o suspender una cita, reservar un billete u hotel, transmitir un mensaje o información, u otras-.

CR5.9 Los errores o equivocaciones se corrigen si se da cuenta de ellos, o dan lugar a malentendidos, asegurando que la información transmitida y entendida por el interlocutor contiene el mismo mensaje.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción y/o creación de servicios**

Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas -diccionarios, traductores u otros-. Telefonía. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje y hoteles, en lengua extranjera distinta del inglés. Guías turísticas y catálogos de viajes en lengua extranjera. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax.

### **Productos o resultado del trabajo**

Documentación sencilla y predecible -cartas, faxes, correos electrónicos, notas breves u otros- propia de la asistencia a la dirección de la organización, redactada en una lengua extranjera distinta del inglés con exactitud y coherencia según criterios lingüísticos, y acorde al tipo de documento y destinatario. Comunicaciones orales básicas con fluidez -recepción y despedida de visitas, concertación, cambio y anulación de citas, recepción y transmisión de mensajes, u otras- en situaciones predecibles. Traducciones inversas de documentos sencillos. Adecuación sociolingüística.

### **Información utilizada o generada**

Instrucciones, manual de la organización, normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros. Manuales en la lengua extranjera distinta del inglés de:

correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en la lengua extranjera distinta del inglés: manuales, catálogos, periódicos. Información publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación en lengua extranjera distinta del inglés.

### III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

#### MÓDULO FORMATIVO 1

**Denominación:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

**Código:** MF0982\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0982\_3 Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

**Duración:** 80 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas.

CE1.1 Identificar los tipos de organizaciones empresariales habituales de acuerdo con el sector al que pertenecen, describiendo sus características en cuanto a forma jurídica, estructura funcional, tamaño u otros aspectos relevantes.

CE1.2 Analizar los estilos de mando predominantes en las empresas: "*laissez-faire*", paternalista, burocrático, autocrático, democrático, u otros.

CE1.3 Analizar las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

CE1.4 Valorar la importancia de la responsabilidad en el desarrollo de las funciones de la organización, mostrando interés por el desarrollo de las mismas.

CE1.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de actividades ejercidas coordinadamente en la organización:

- Elaborar el organigrama de acuerdo con la estructura departamental propuesta.
- Identificar el estilo de mando de la organización.
- Detectar los errores de comunicación que se deriven de dicho estilo de mando.
- Valorar la importancia de la entrega y la responsabilidad en la organización.

CE1.6 Valorar la importancia de controlar y confirmar las instrucciones de la dirección, e identificar la estructura organizativa para una asistencia o prestación del servicio de calidad.

CE1.7 Determinar los objetivos a conseguir y las actuaciones que se deriven de ellos, a partir de unas instrucciones o informaciones escritas u orales tipo, específicas y convenientemente caracterizadas, en el ámbito de la dirección.

C2: Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.

CE2.1 Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE2.2 Identificar las barreras habituales que dificultan la comprensión de un mensaje.

CE2.3 En un caso práctico debidamente caracterizado de comunicación oral, en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

- Detectar las interferencias producidas.

- Proponer una alternativa.

CE2.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicación presencial tipo -visitas, videoconferencia, otras-, en una determinada organización:

- Observar las debidas normas de cortesía.

- Aplicar las técnicas de comunicación oral adecuadamente -escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, otros-.

- Valorar la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.

- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

- Adecuar convenientemente la comunicación no verbal al mensaje emitido.

- Ajustar el mensaje en función de los efectos percibidos.

- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

- Analizar las actuaciones realizadas detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

CE2.5 Valorar la importancia de la escucha activa y la facilidad para hablar en público con el fin de mejorar los procesos de comunicación, a partir de entrevistas simuladas y exposiciones.

CE2.6 En un caso práctico debidamente caracterizado de situaciones de comunicación profesional tipo:

- Analizar las implicaciones derivadas de las necesidades de los interlocutores.

- Determinar las respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.

CE2.7 Realizar una presentación o una exposición oral sobre un tema propuesto o de elección propia, de un ámbito profesional específico.

C3: Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.

CE3.1 Identificar las características, factores y principales problemas de los procesos de comunicación organizacional, formales e informales.

CE3.2 Valorar la influencia de las comunicaciones informales y las cadenas de rumores en las organizaciones, determinando, en casos prácticos convenientemente caracterizados, sus repercusiones en las actuaciones del servicio de información prestado.

CE3.3 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales en un sistema de información y comunicación en función del tipo de cliente, interno y externo.

CE3.4 Identificar el proceso de una demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo que puede intervenir en la misma.

CE3.5 Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales habitualmente realizadas por la asistencia a la dirección.

CE3.6 Distinguir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones.

CE3.7 Interpretar la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

CE3.8 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información:

- Identificar a partir de un organigrama los canales formales de comunicación en la organización.
- Seleccionar y analizar información de interés según las situaciones.
- Registrar las consultas y reclamaciones simuladas en la forma y procedimientos idóneos.
- Clasificar las demandas de información más habituales y formular las respuestas más adecuadas.
- Valorar la importancia de la anticipación a las posibles contingencias planteables en situaciones simuladas.

C4: Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información -interna y externa-, de organizaciones tipo del entorno profesional.

CE4.1 Identificar los instrumentos internos -publicaciones internas, FAQ de la intranet, otras- y técnicas habituales de comunicación institucional en una organización -buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, otras-.

CE4.2 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

CE4.3 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de comunicación institucional o el objetivo de los mismos:

- Determinar el tipo de documento más adecuado en función de los objetivos planteados.
- Redactar las invitaciones y/o saludas de acuerdo con los objetivos propuestos utilizando el lenguaje adecuado.
- Supervisar invitaciones y saludas comprobando la correcta aplicación de su estructura y del lenguaje utilizado.

CE4.4 Distinguir las principales actividades, funciones y medios de promoción de la estructura, productos y otros elementos de la organización.

CE4.5 Describir las características y utilidades del lenguaje y redacción publicitaria a partir de folletos informativos y publicitarios de diferentes organizaciones.

CE4.6 Identificar los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

CE4.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:

- Elaborar resúmenes diarios de prensa en un período de tiempo determinado, sobre los asuntos propuestos.
- Redactar notas de prensa básicas de acuerdo con manuales de estilo tipo.
- Organizar e identificar los elementos de un dossier de prensa.
- Identificar los destinatarios y medios de transmisión más adecuados.

C5: Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.

CE5.1 Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita -convenciones de puntuación y ortográficas, recursos de cohesión y coherencia textual, recursos discursivos y estructuración persuasiva de textos, marcadores de texto, otros-.

CE5.2 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de textos -diccionarios de lenguas propias, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos, otros-.

CE5.3 Describir las estructuras y estilos de redacción propias de documentación profesional tipo -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-.

CE5.4 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

CE5.5 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la supervisión y redacción de contenidos en documentos tipo o comunicaciones en Internet, de organizaciones del sector profesional específico:

- Verificar que la información que contiene el documento es pertinente y relevante.
- Comprobar que la redacción del documento es clara, concisa, coherente.
- Redactar y/o supervisar la documentación aplicando criterios de corrección lingüística -gramatical, ortográfica, semántica-.
- Comprobar que la redacción del documento utiliza una estructura, terminología y forma adecuadas.
- Verificar que se adecuan los tratamientos a los destinatarios propuestos.
- Redactar documentos de régimen interno -cartas al personal, avisos, informes, memorandos, certificados, convocatorias a reuniones, otros- con corrección.
- Elaborar con precisión la correspondencia comercial propia del sector profesional -solicitud de información, folletos, fax, otros-.
- Elaborar la correspondencia oficial -instancias, certificados, saludas, actas, otros-.
- Adecuar la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo proporcionado.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones escritas.

CE5.6 Corregir o reescribir de manera precisa un texto escrito por otros, eliminando errores y consiguiendo:

- Una organización correcta.
- Una redacción adecuada.
- Un mensaje claramente definido.

CE5.7 Valorar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, la importancia del control de la comunicación en las funciones propias de asistencia a la dirección y, su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la empresa.

CE5.8 Elaborar comunicados de prensa en supuestos tipo, a partir de las indicaciones propuestas y garantizando su coherencia con la imagen de la organización caracterizada.

C6: Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos.

CE6.1 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.

CE6.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados de transmisión de comunicaciones escritas:

- Determinar ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios.
- Seleccionar el medio de transmisión en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad, en función del tipo de documento aportado.

CE6.3 Analizar las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

CE6.4 Analizar, a partir de caso prácticos debidamente caracterizados, las técnicas de gestión eficaz de correo electrónico:

- Creación y cambio de nombre de carpetas.
- Movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas.
- Eliminación de correo no deseado.
- Utilización de listas de destinatario.
- Otras.

CE6.5 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados, de flujos de correspondencia por medios electrónicos:

- Registrar la documentación de correo recibida o emitida de forma organizada y rigurosa.
- Añadir y eliminar marcas de seguimiento en los correos electrónicos.
- Abrir y guardar archivos adjuntos en una determinada ubicación.
- Enviar mensajes a grupos de destinatarios utilizando distintas prioridades.
- Realizar de manera eficaz la organización, eliminación y búsqueda rápida de mensajes.

CE6.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, de utilización de libretas de direcciones:

- Crear nuevos grupos.
- Incorporar nuevos contactos de forma organizada y sistemática.
- Agregar contactos a la libreta de direcciones a partir del correo recibido.
- Buscar contactos en función de diferentes criterios.

CE6.7 Valorar las consecuencias del peligro de infección por algún tipo de virus, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, en la apertura de mensajes y archivos adjuntos.

CE6.8 Distinguir en el envío y recepción de correspondencia electrónica la firma digital.

CE6.9 Analizar y valorar el proceso de envío y control de la publicidad.

CE6.10 Detectar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, las traducciones, reproducciones u otras gestiones necesarias previas a la distribución documental.

C7: Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CE7.1 Aplicar las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas -sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, otros-.

CE7.2 Identificar los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE7.3 Identificar los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE7.4 Aplicar los diferentes tratamientos según las distintas categorías de llamadas -consultas, reclamaciones, peticiones, quejas, otras-.

CE7.5 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en distintas simulaciones de comunicaciones telefónicas y telemáticas en diversas situaciones debidamente caracterizadas de asistencia a la dirección, valorando su importancia para la organización.

CE7.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo, en una determinada organización:

- Observar las pautas de cortesía adecuadas.
- Identificarse e identificar a los interlocutores.
- Filtrar la comunicación, si procede.



- Solicitar y proporcionar información.
- Recoger y transmitir los mensajes telefónicos y telemáticos.
- Utilizar expresiones adecuadas dependiendo del tipo de interlocutor.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Deletrear nombres y direcciones de manera precisa.
- Indicar las alternativas de actuación después de la llamada.
- Gestionar llamadas de manera simultánea.
- Finalizar una conversación telefónica y telemática.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en la atención telefónica y telemática.
- Elaborar un informe de la actuación realizada identificando los puntos fuertes y débiles y, necesidades de mejora.

C8: Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

CE8.1 Clasificar los factores que pueden generar conflictos o contingencias en las actuaciones profesionales del entorno laboral específico, distinguiendo los intereses y posturas ante los mismos y, las consecuencias previsibles.

CE8.2 Identificar los distintos tipos de conflictos o contingencias en las actuaciones de comunicación, interna o externa, por cualquier medio y, las estrategias para su prevención y resolución.

CE8.3 Analizar, en supuestos suficientemente caracterizados, las diferencias entre datos y opiniones en un discurso argumentativo para evitar que su confusión genere problemas.

CE8.4 En un caso práctico, convenientemente caracterizado, de un conflicto laboral:

- Analizar objetivamente las responsabilidades de todas las partes que intervienen.
- Describir las habilidades intra-personales y sociales -habilidades de comunicación verbal y no verbal, empatía, influencia, liderazgo, canalización del cambio- necesarias para la resolución de conflictos.

CE8.5 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con la aplicación simulada de tácticas en la resolución de conflictos:

- Verificar la existencia del conflicto.
- Analizar las causas que originan el conflicto identificando sus características y previendo sus consecuencias.
- Mostrar sensibilidad y comprensión ante opiniones, conductas o ideas no coincidentes con las propias.
- Aplicar el estilo de comunicación más adecuado a la situación conflictiva planteada.
- Seleccionar las alternativas de resolución del conflicto adecuadas a la situación simulada.
- Actuar con perseverancia e iniciativa en la búsqueda de soluciones del conflicto desarrollando las habilidades necesarias, sin agresividad ni ruptura de la comunicación.
- Aplicar los métodos más usuales para la resolución de conflictos.

CE8.6 Valorar el poder de influencia que se genera entre las personas que intervienen en un conflicto.

## **Contenidos**

### **1. La asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones**

- La empresa y su organización.
  - Concepto y fines de la empresa.

- Elementos de la empresa -tierra, trabajo, capital, clientes, proveedores, actividades, medios de producción, productos-.
  - Las funciones de la empresa. -dirección, financiera, productiva, comercial, administrativa y de gestión de recursos humanos-.
  - Clasificación de las empresas según: tamaño, propiedad del capital, coste de la producción, sector económico al que pertenecen, su forma jurídica y según el ámbito geográfico de su actividad. Las transnacionales.
  - La organización empresarial.
    - La organización de la empresa en la Historia.
    - Principios de organización empresarial.
    - Organización interna de las empresas. Departamentos.
    - La organización informal de la empresa.
    - La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos.
    - Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa.
    - Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora.
  - La dirección en la empresa.
    - Niveles de mando -alta dirección, media y mandos intermedios u operativos-.
    - Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
    - Tipos de autoridad -formal, real, tradición, carisma, coacción, propiedad, acuerdo-.
    - Funciones de la dirección: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
    - Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. El directivo autocrático, el paternalista, el participativo o democrático, el burocrático y el "*laissez faire*".
    - Dirección por objetivos.
    - Adaptación de la asistencia al sistema de mando.
    - Deontología del secretariado. Principios éticos empresariales. Código deontológico.
  - Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.
    - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo.
    - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo.
    - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas.
  - Funciones del servicio del secretariado.
    - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad.
    - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública.
- 2. El proceso de la comunicación**
- El proceso de la comunicación
    - Elementos del proceso -emisor, mensaje, canal de transmisión, código, receptor, contexto, referente-.
    - Tipos de comunicación -oral, presencial, no presencial, no verbal, escrita, audiovisual, electrónica, formal, informal, interna, externa-.
    - La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores.
    - Efectos de la comunicación.
    - Obstáculos o barreras para la comunicación: físicas y psicológicas -percepción y esquemas preconcebidos-.
    - Decálogo de la comunicación.

- La comunicación en la empresa. Su importancia.
  - Tipos de relaciones: laborales y humanas.
  - Tratamiento de la información. Flujos entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido.
  - La relación entre organización y comunicación en la empresa. Centralización o descentralización.
  - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas).

### 3. Comunicaciones presenciales

- Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones-.
- Precisión y claridad en el lenguaje:
  - Realización de preguntas concretas y correctas.
  - Utilización de un vocabulario concreto.
  - Vicios de dicción.
- Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.
  - La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia.
  - La empatía.
  - La asertividad.
  - La reformulación.
  - El *feed-back* –retroalimentación-.
  - El carácter.
  - La escucha activa. Técnicas.
- La conducción del diálogo.
  - Cuestiones abiertas y cerradas.
  - Cuestiones alternativas y dirigidas.
  - La realización de entrevistas.
- La comunicación no verbal. Funciones.
  - Formas de comunicación no verbal: el paralenguaje -tono, volumen, cadencia, pronunciación, ritmo, silencios-, la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos -abiertos, cerrados, de engaño, de incongruencia-, la proxemia -escala de distancias-, la apariencia personal y la acogida.
- La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

### 4. El protocolo social

- Normas generales de comportamiento: Saber ser -naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol-. Saber estar -cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento-. Saber funcionar -rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación-.
- Presentaciones y saludos.
- Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.
- Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos-.

### 5. Comunicaciones no presenciales

- Normas generales.
  - Pautas de realización -concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis-.
  - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
  - Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y corrección semántica.
  - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.

- Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
- Normas específicas.
  - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas.
  - Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, comunicados, nota interna, solicitud, resumen de prensa-.
  - Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas-.
  - Básicos de la empresa privada -informe, certificado, instancia, denuncia, recurso-.
  - Mercantiles -presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro-forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, rellenado de libros de registro-.
  - De la Administración -informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta-.
  - Lenguaje y redacción publicitaria. Características.
  - La carta: presentación, clases y soportes físicos.
  - La carta comercial. Estructura -Inicio o encabezamiento, contenido o cuerpo, final o cierre-. Tipos -pedido, reclamación, publicitaria-.
- La correspondencia: su importancia.
  - Correo de entrada: recepción, clasificación, apertura, comprobación, numeración y registro, distribución o despacho, archivo -técnicas de mantenimiento-.
  - Correo de salida: elaboración, firmas, numeración, registro, plegado, ensobrado, franqueo y envío. Archivo.
  - Servicios de correos -lista, apartado de correos, telegrama, burofax-.
  - Comunicaciones interiores.
  - Confidencialidad.
- Comunicaciones urgentes:
  - Coste y seguridad.
  - Medios propios y servicios externos.
- El fax. Utilización y formatos de redacción.
- El correo electrónico:
  - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
  - Configuración de la cuenta de correo.
  - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo: creación y cambio de nombre de carpetas, movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas, eliminación de correo no deseado, utilización de listas de destinatario, creación de grupos de destinatarios, incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones.
  - La correspondencia y el correo electrónico: registro, añadidos y eliminación de marcas, apertura y guardado de archivos adjuntos, envío de mensajes a grupos de destinatarios.
  - El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de seguridad.
  - La firma digital. Requisitos, utilización y funcionamiento.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.
- Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas.
- Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.
  - Métodos para la eliminación de la tensión.
  - Estudio objetivo de la solución.
  - Propuesta de una solución.
  - Las cartas de reclamación.

- Legislación vigente sobre protección de datos.
  - La Constitución Española de 1978.
  - Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.
  - RD 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica.

## 6. Comunicación telefónica

- Proceso.
- Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
- Prestaciones habituales para las empresas:
  - Agenda.
  - Desvío de llamadas.
  - Re-llamada.
  - Multi-conferencia.
  - Llamada en espera.
  - Buzón de voz o contestador.
  - Emisión de datos e imágenes.
  - Otros.
- Medios y equipos:
  - Individuales.
  - Centralitas.
  - Móviles.
  - Contestadores.
  - Grabadoras.
  - Dictáfonos.
- Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa.
  - Expresiones adecuadas.
- Realización de llamadas efectivas.
  - Toma de contacto.
  - Desarrollo del diálogo.
  - Cierre de la conversación.
- Recogida y transmisión de mensajes:
  - Toma de notas telefónicas.
  - Alfabeto telefónico. -Deletreo de nombres y direcciones de forma precisa-
- Filtrado de llamadas.
- Gestión de llamadas simultáneas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
  - Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones, quejas.
- El protocolo telefónico.
- Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet-:
  - Uso y utilización de los mismos.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

## 7. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos

- El conflicto como problema en la empresa.
- Funciones del conflicto.
- Causas de los conflictos.

- Nivel individual.
- Nivel grupal.
- Tipos de conflictos. En función de:
  - Los contrarios.
  - De su manifestación.
  - De los medios utilizados.
  - De su utilidad.
- Agresividad humana y conflicto.
- Resolución de conflictos.
  - Etapas en la resolución: revelación o manifestación, clasificación o definición del conflicto, análisis o evaluación, intento de solución, recapitulación y evaluación posterior.
- Factores determinantes en la resolución de conflictos.
- Relación previa entre las partes.
- Naturaleza del conflicto.
- Características de las partes.
- Estimaciones de éxito.
- Prevención de conflictos.
- Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos -empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo-.

### **Orientaciones metodológicas**

#### Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0982_3	80	70

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.

### **MÓDULO FORMATIVO 2**

**Denominación:** GESTIÓN DE REUNIONES, VIAJES Y EVENTOS

**Código:** MF0983\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

## Asociado a la Unidad de Competencia

UC0983\_3 Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección, en materia de organización.

**Duración:** 120 horas

## UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** GESTIÓN DEL TIEMPO, RECURSOS E INSTALACIONES DEL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

**Código:** UF0324

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar y utilizar criterios de eficiencia y optimización en la organización de recursos e instalaciones utilizando la normativa adecuada, orientando dicha normativa, en el caso de instalaciones, a la prevención de riesgos.

- CE1.1 Describir las características de una oficina y puesto de trabajo tipo.
- CE1.2 Describir distintas causas de optimización de recursos -planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros-.
- CE1.3 Describir los criterios de gestión y organización de recursos materiales, elementos ambientales e instalaciones de una oficina.
- CE1.4 Explicar los métodos de recuperación de información -archivos físicos y electrónicos, bases de datos informáticos, intranet, u otros- indicando los medios materiales y los sistemas de clasificación más habituales
- CE1.5 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en el trabajo de oficina.
- CE1.6 En casos prácticos debidamente caracterizados:
  - Programar las actividades necesarias para el desarrollo del trabajo de oficina, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
  - Identificar los criterios ergonómicos mínimos.
  - Describir los artículos aplicables de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
  - Identificar los requisitos medioambientales para la eliminación de los residuos propios de oficinas.
  - Analizar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de secretaría.
  - Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en el trabajo de oficina.
- CE1.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información: recuperar información para proporcionarla a usuarios tipo.

C2: Aplicar los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas en procesos de organización de agenda.

CE2.1 Explicar los distintos métodos de optimización del tiempo, identificando las distintas fases:

- Programación.
- Planificación.
- Realización del seguimiento de la actividad.
- Introducción de medidas correctoras.
- Evaluación del trabajo realizado.

CE2.2 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Identificar los distintos tipos de prioridades.
- Identificar distintas causas de las pérdidas de tiempo -ladrones de tiempo-.

CE2.3 Explicar los tipos de habilidades de relación intra-personal -iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación- e interpersonal -asertividad, comunicación, negociación- necesarias en la optimización del tiempo.

CE2.4 Describir los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad.

CE2.5 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Determinar el tipo de agenda idóneo para cada caso.
- Programar diversas actividades ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
- Identificar las posibles contingencias.

C3: Utilizar aplicaciones informáticas de gestión del tiempo.

CE3.1 Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.

CE3.2 Describir de manera correcta las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE3.3 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:

- Crear tareas recurrentes o no, comprobando el estado periódico de las mismas.
- Recibir y enviar solicitudes de tareas.
- Integrar en las convocatorias de reuniones, archivos y, notas de seguimiento y confirmación.
- Clasificar las distintas tareas, citas, reuniones y eventos en función de criterios de importancia y urgencia.
- Organizar el envío de las invitaciones a través de la agenda de contactos.

## **Contenidos**

### **1. La organización y planificación del trabajo.**

- Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado. Productividad.
- Medios y métodos de trabajo.
- La planificación como hábito:
  - El lugar de trabajo. La oficina y su organización.
  - Preparación previa de la jornada de trabajo.
- Priorización.
  - Formas de fijar prioridades.
  - Lo urgente y lo importante.
- Organización.
  - Reagrupación y simplificación.
  - Distribución racional de las tareas a lo largo de la jornada.
- Delegación.
- Control y ajuste. El control del tiempo.
  - Ladrones de tiempo.
  - Cálculo del valor del tiempo. Técnica de medición temporal del trabajo.
  - Métodos de optimización del tiempo.



- El reloj biológico. La curva de la actividad y la fatiga.
- El tiempo y el estrés.
- Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo. Instalación. Funciones y procedimientos de las aplicaciones.
- La calidad en los trabajos de secretariado.
- Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, proactividad, creatividad e innovación.
- Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación.
- El puesto de trabajo de la secretaria: el despacho, el mobiliario de oficina, el escritorio, las herramientas de trabajo -ordenador, fax, teléfono, fotocopiadora, grabadora, agenda-, el material de trabajo -papel, sobres, etc.-, menaje y suministros varios.
- La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras dependencias de la organización.
- Prevención de riesgos laborales.
  - Normativa actual. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
  - La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
  - Criterios ergonómicos.

## 2. Procesos y procedimientos del tratamiento de la información en la empresa. El archivo.

- Flujo documental en la empresa.
- Clasificación de los documentos.
  - Vitales, útiles, importantes, necesarios, transitorios, desechables.
  - Documento, informe, expediente, dossier, valija y otros.
  - Reservado, restringido, privado, público.
  - Métodos: ordenación alfabética, numérica, por índice temático, cronológica y toponímica.
  - Sistemas: tradicional, ordenador, microfilmado documentos. Soportes de archivo.
- Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo.
- El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso. -Inclusiones, extracciones y expurgo-.
- Gestión documental informática -"oficina sin papeles"-.
- Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos.

## 3. La agenda

- Tipos de agenda.
  - Manual.
  - Electrónica.
  - Ordenador.
- Secciones de la agenda.
  - Planificación -dietario, semanal, mensual, anual, tareas, actividades-.
  - Gestión (notas, mensajes, reuniones, gastos, viajes).
  - Información -teléfonos y direcciones, clientes, restaurantes, onomásticas-.
  - Accesorios.
- Gestión de agendas.
  - La agenda del directivo -la de planificación y la de control-.
  - La agenda del asistente.
  - Normas para el buen uso de la agenda.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS

**Código:** UF0325

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Organizar reuniones y eventos corporativos aplicando las normas de protocolo, identificando sus características y recursos necesarios, y cumpliendo con los objetivos propuestos.

CE1.1 Diferenciar los tipos de actos y eventos en el ámbito público y privado.

CE1.2 Diferenciar los tipos de reuniones atendiendo a su naturaleza: Deportivas, informativas, económicas, formativas y otras.

CE1.3 Distinguir las distintas normas de protocolo en la organización de reuniones, actos y eventos.

CE1.4 Describir las fases de un evento, diseñando el proyecto necesario, de acuerdo con unas directrices definidas.

CE1.5 Identificar las distintas normas de precedencia distinguiendo sus características básicas.

CE1.6 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados organizar diferentes tipos de reuniones teniendo en cuenta los objetivos fijados:

- Detallar los recursos materiales y humanos.
- Realizar los presupuestos necesarios para su organización aplicando criterios de optimización.
- Definir el protocolo anterior, posterior y durante la celebración de la misma.
- Ordenar a una serie de invitados de acuerdo con las normas de precedencia establecidas.
- Determinar la ubicación correcta de los diferentes elementos -banderas, himnos, otros-.
- Determinar los tratamientos en la recepción de las distintas personalidades o autoridades establecidas.
- Convocar y confirmar las asistencias en tiempo y forma.
- Realizar el seguimiento del proyecto.
- Coordinar y definir la logística de la reunión; documentación, medios audiovisuales, restauración y otros.

CE1.7 En casos prácticos de reuniones simuladas, debidamente caracterizados, proporcionando los asuntos a tratar y medios necesarios:

- Analizar los resultados de las reuniones, utilizando en caso necesario métodos estadísticos e indicadores de control.
- Realizar el informe posterior a la reunión.

CE1.8 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la gestión de recursos y obtención de resultados en la organización de reuniones y eventos corporativos tipos:

- Analizar la situación de partida, las oportunidades, los puntos fuertes y débiles.
- Organizar las acciones y recursos necesarios para lograr los objetivos.

- Definir criterios de seguimiento y control.
- Establecer los criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado.

C2: Aplicar técnicas de negociación en situaciones de organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos persiguiendo soluciones de beneficio mutuo entre las partes.

CE2.1 Adoptar las técnicas de negociación más utilizadas para la organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos, determinando los límites máximos y mínimos a conceder u obtener como resultado.

CE2.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.

CE2.3 Poner en práctica las habilidades necesarias para obtener el resultado óptimo.

CE2.4 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de negociación y las que no lo son.

CE2.5 Analizar un proceso de negociación para llegar a acuerdos de beneficio mutuo entre las partes.

CE2.6 Apartir de supuestos prácticos de simulación debidamente caracterizados, sobre situaciones de negociación en materia de organización de reuniones, viajes y eventos corporativos:

- Analizar la información proporcionada sobre la reunión, viaje o evento, determinando los aspectos claves de la situación de negociación.
- Seleccionar y aplicar la estrategia de negociación que parezca más adecuada para cada situación.
- Presentar las propuestas para negociar.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Seguimiento de los pasos del proceso de negociación.
- Cierre del proceso de negociación.

CE2.7 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Concretar las condiciones técnicas requeridas al bien o servicio tales como: calidades, plazos de entrega, medios de entrega, servicio postventa.
- Especificar las condiciones económicas mínimas: precios de mercado, condiciones y plazos de pago, descuentos y bonificaciones.

C3: Determinar y cumplimentar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos según la normativa vigente.

CE3.1 Explicar las características y funciones de los instrumentos de cobro y pago, convencionales y telemáticos de manera correcta.

CE3.2 Analizar los medios básicos de pago habituales en operaciones de comercio internacional identificando sus características.

CE3.3 Explicar correctamente el contenido de los distintos epígrafes que componen los formularios electrónicos correspondientes a los instrumentos de cobro y pago telemáticos.

CE3.4 Precisar la función de los libros registro relativos a la gestión de tesorería adecuadamente.

CE3.5 En supuestos prácticos suficientemente caracterizados, correspondiente a cobros y pagos, verificar la emisión y rellenado documental de:

- Notas de entrega y albaranes.
- Facturas –pro-forma y definitiva-.
- Medios de pago convencionales y telemáticos.

## Contenidos

### **1. Organización de reuniones**

- Tipos de reuniones:
  - De información: ascendente, descendente y horizontal -comisiones de trabajo, grupos de decisión.-

- Ordinarias.
- Extraordinarias.
- Formales.
- Medias -grupos de calidad, comité de empresa, reunión de ventas-.
- Informales -reunión departamento, planning semanal y otros-.
- Internas -junta directiva, asamblea, aprobación presupuestos, consejo de administración, comité directivo, junta de accionistas-.
- Externas -mesa redonda, conferencia, congreso, coloquio, convención, simposio, negociación-.
- Planificación de las reuniones.
- Preparación de las reuniones.
  - Objetivos: intercambio de ideas o de información, toma de decisiones, elaboración de estrategias, distribución y coordinación de tareas, comunicación de temas de interés.
  - Presupuesto.
  - Registro de fechas en agendas.
  - Lista de control.
  - Lista de participantes.
  - Material de apoyo -pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas-.
  - Tarjetas -colocación de los integrantes-precedencias-.
  - Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y *outsourcing*.
- Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas.
  - Orden del día.
  - Convocatoria -dentro o fuera de la empresa-. Texto de la convocatoria.
- El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. -Duración, pausas, almuerzo y otros).
- Tipología y funciones de los participantes en una reunión. -Dirección, secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-.
- El papel de la secretaria el día de la reunión. -Preparar, comprobar, atender-.
- La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión:
  - Cuestionario de evaluación.
  - Acta resumen -elaboración borrador, envío, libro de actas-.
  - Informe.
  - Informe económico.
  - Seguimiento de acuerdos.
  - Archivo del dossier de la reunión.

## 2. La negociación

- Elaboración de un plan de negociación.
- Tipos o niveles:
  - Interpersonal.
  - Empresarial.
  - Política.
- Participantes.
  - Directamente.
  - Con representantes.
  - Con conciliador, mediador o árbitro.
- Fases de la negociación:
  - Preparación: obtención de información, diagnóstico de la situación, valoración del poder de negociación, fijación de objetivos, planeamiento de la estrategia.

- Gestión: creación de un clima agradable, avance y afianzamiento, replanteamiento de los objetivos, entendimiento y acuerdo.
- Cierre. Documentación del acuerdo.
- Recursos psicológicos en la negociación:
  - Asertividad.
  - Autoconocimiento.
  - Autoestima.
  - Las pequeñas cesiones.
  - Las buenas maneras.
- Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa.
- Los presupuestos y contratos:
  - Los presupuestos, implicaciones legales.
  - Contrato de compraventa mercantil, de suministro, de servicios y de obra.
  - Contenido del contrato. Cláusulas y aspectos más destacados de cara a la negociación.

### 3. Organización de eventos

- Objetivos.
- Presupuesto.
- Tipos de eventos atendiendo a su ámbito.
  - Congresos y conferencias.
  - Visitas guiadas.
  - Visitas de delegaciones extranjeras.
  - Visitas de otras empresas o instituciones.
  - Inauguraciones y aniversarios.
  - Entregas de premios.
  - Asambleas.
  - Conferencias.
  - Exhibiciones comerciales o ferias (temporales o permanentes).
  - Colocaciones de primera piedra y botaduras.
  - Juntas de accionistas.
  - Seminarios, foros y simposios.
  - Ruedas y comunicados de prensa.
- Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento.
  - Lugar.
  - Fecha y horarios.
  - Calendario de actos.
  - Recursos económicos. Estimación real de los medios.
  - Asistentes -confirmaciones, anulaciones, en reserva-.
  - Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y *outsourcing*.
  - Material de apoyo -pizarra adhesiva, o magnética, rotafolio, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas-.
  - Tarjetas -colocación de los integrantes- precedencias-.
  - La documentación previa de los eventos: invitación, convocatoria, saluda, la credencial, dossier, folleto informativo, programa.
  - La documentación posterior al evento: informe, resultados económicos, la certificación del evento.
- Listado de comprobaciones.
- El papel de la secretaria el día del evento -Preparar, comprobar, atender-.
- Condiciones técnicas requeridas al bien o servicio contratado:
  - Calidad.
  - Plazos y medios de entrega.

- Acuerdos verbales o contractuales.
- Servicios post-venta.
- Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado:
  - Precios de mercado.
  - Condiciones y plazos de pago.
  - Descuentos y bonificaciones.
- Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos:
  - Monedas y billetes -normativa vigente para la entrada y salida de ciertas cantidades del país-.
  - Tarjetas bancarias -crédito y débito-.
  - Cheques de viaje y euro-cheques.
  - Transferencia y domiciliación bancarias.
  - Empresas dedicadas al envío de dinero.
  - Internet.
  - Medios internacionales de pago básicos.
- Documentos de cobro y pago.
  - Notas de entrega y albaranes.
  - Facturas -pro-forma y definitiva-.
  - Los libros de registro relativos a la gestión de tesorería -libro auxiliar de caja, arquero de caja, libro auxiliar de bancos y conciliación bancaria-.

#### 4. El protocolo empresarial

- Tratamientos dentro de la empresa.
  - Uso del “tú” y del “usted”.
  - Tratamiento en la recepción de personalidades y autoridades.
- Recepción de las visitas.
  - El saludo y las presentaciones.
  - Obligaciones con los visitantes.
  - La precedencia en pasillos y escaleras.
  - Las esperas.
  - La puntualidad.
- El restaurante como parte de la oficina.
  - Tipos de agasajos: desayuno de trabajo, *coffee break*, *brunch*, vino español, brindis, almuerzo, snack, cena, recepción o cóctel.
  - Reglas que gobiernan la comida. Tipos de mesas -negociación, firma de acuerdos- y ornamentación.
  - La atención al invitado. Colocación de los asistentes -anfitrión, precedencias, presidencias, autoridades y personalidades-.
- RD.2099/83 Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.
  - Clasificación -carácter general y especial- y presidencia de los actos.
  - Normas de precedencia.
- El regalo en la empresa.
  - Obsequiados y obsequiantes.
  - Fiestas de Navidad, cumpleaños, antigüedad, jubilaciones, visitas, campañas.
- La etiqueta en hombres y mujeres.
- Ubicación correcta de los símbolos:
  - Banderas -ordenaciones-.
  - Himnos, escudos y condecoraciones.
- La imagen y la empresa.
  - Estilo, operaciones y campañas.
  - La identidad corporativa. Mensajes verbales, simbolismo, el logo, comportamiento, la opinión pública.

## UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** ORGANIZACIÓN DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES

**Código:** UF0326

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Organizar viajes nacionales e internacionales simulando o realizando, en su caso, las gestiones necesarias, cumpliendo con los objetivos y procedimientos tipo propuestos.

CE1.1 Distinguir los elementos esenciales en la preparación y organización de viajes.

CE1.2 Diferenciar los elementos en la organización de viajes en territorio nacional e internacional.

CE1.3 Identificar toda la documentación de trabajo necesaria previa al viaje.

CE1.4 Preparar y definir la agenda de trabajo que se llevará a cabo durante el viaje.

CE1.5 Describir y simular, en su caso, el proceso de realización de las reservas del viaje y las visitas.

CE1.6 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar viajes nacionales haciendo que resulten equilibrados en tiempo y coste, obteniendo información, definiendo y seleccionando:

- Fechas.
- Horarios.
- Alojamiento.
- Comidas.
- Medios de transporte.
- Itinerarios.
- Ocio.
- Medios de pago.
- Coste.

CE1.7 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar viajes internacionales haciendo que resulten equilibrados en tiempo y coste, obteniendo información, definiendo y seleccionando:

- Documentación necesaria: visados, pasaporte, DNI y otros.
- Vacunación.
- Divisas.
- Control de Aduanas.
- Cambios de huso horario.
- Protocolo del país.

CE1.8 En casos prácticos en los que se relacionan los detalles e incidencias de viajes realizados:

- Analizar los resultados del viaje.
- Elaborar el informe posterior al viaje.
- Proponer acciones de mejora en las incidencias detectadas.

### Contenidos

#### 1. Servicios y productos de las agencias de viajes

- Condiciones de la contratación de un servicio:
  - Paquete turístico y viaje combinado.
  - Las reservas y su gestión. Tipos de reservas.

- Las tarifas. Concepto y tipos.
- Modificaciones y anulaciones.
- Seguros de viaje, médicos y de automóviles.
- Medios y rutas de transporte nacionales e internacionales.
- Medios de realización: Internet, teléfono y otros.
- Derechos del viajero:
  - Equipajes.
  - Retrasos.
  - Overbooking.
  - Cambios de horario.
  - La protección de consumidores y usuarios. Derechos y obligaciones del cliente y de la agencia.
- Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.
  - Documentación.
  - Normativa comunitaria, estatal, autonómica e internacional.
- Características y funciones de organismos oficiales:
  - Embajadas.
  - Consulados.
  - Oficinas de Turismo.
  - Acuerdos bilaterales entre países.

## 2. Organización del viaje

- Objetivos del viaje.
- Presupuesto.
- Lista de comprobación y confirmación.
- Documentación necesaria anterior al viaje:
  - Visados.
  - Pasaportes -ordinarios y especiales-.
  - DNI.
  - Permiso de conducir
- Gestión de las necesidades del país o países que se visiten:
  - Vacunación.
  - Permisos especiales.
  - Control de aduanas.
  - Equipajes.
  - Cambio de huso horario.
  - Divisas.
- Itinerarios.
- Medios de transporte.
- Métodos para el alquiler de vehículos. Normativa al respecto.
- Visitas turísticas.
- Información cultural y genérica.

## 3. Planificación del viaje

- Medios de locomoción.
- Horarios.
- Reservas de transporte.
  - Billetes.
  - Justificantes.
- Alojamientos y tipos de pensión.
  - Menús -genéricos y dietas especiales por motivos de salud o creencias religiosas-.
- Medios de cobro y pago:
  - Monedas y billetes -normativa vigente para la entrada y salida del país, cantidades-.



- Tarjetas bancarias:-de crédito y de débito-.
- Cheques de viaje.
- Euro-cheques.
- Internet.
- Medios internacionales de pago básicos.
- Cálculo del cambio.
- Intérpretes.
- Servicios especiales-sala de reuniones, fax, secretario, despachos, salas audiovisuales-.
- Documentación y preparación de las jornadas de trabajo.
- La oficina móvil.
- La agenda de reuniones.

#### 4. Documentación posterior al viaje

- Informe económico.
- Justificantes.
- Notas de entrega.
- Albaranes.
- Facturas pro-forma.
- Facturas definitivas.
- Seguimiento de acuerdos.
- Evaluación y análisis de resultados.
- Archivo.
- Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes nacionales e internacionales.

#### 5. Protocolo nacional e internacional y usos sociales.

- Invitaciones en España y en el extranjero.
- Forma y contestación de las invitaciones.
- Obligaciones con los visitantes.
- Protocolo y comunicación en países de religión musulmana.
- Protocolo y comunicación con países de Hispanoamérica.
- Protocolo y comunicación en diversos países.
- Diplomacia en la Unión Europea.
- Decálogo del protocolo empresarial internacional.

#### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 - UF0324	30	20
Unidad formativa 2 - UF0325	60	50
Unidad formativa 3 - UF0326	30	20

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a éste módulo se pueden programar de manera independiente.

## **Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital

## **MÓDULO FORMATIVO 3**

**Denominación:** ELABORACIÓN, TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO

**Código:** MF0986\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia**

UC0986\_3 Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

**Duración:** 140 horas

## **UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** RECOPIACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

**Código:** UF0327

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP3.

## **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar las distintas fuentes de información internas y externas en las organizaciones, en función de su disponibilidad, facilidad y utilidades de acceso, y el tipo de información requerida en los documentos habituales del ámbito profesional específico.

CE1.1 Analizar los distintos documentos profesionales de gestión en ámbitos profesionales específicos identificando el tipo de información requerida en cada caso.

CE1.2 Identificar las distintas fuentes de información de que disponen las organizaciones comparando la eficiencia de cada una en cuanto a coste, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

CE1.3 Analizar los modos de acceso más rápidos y precisos a las fuentes de información -buscadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, otros-.

CE1.4 Identificar las fuentes de información según los criterios de calidad y aplicabilidad de los conceptos de autorregulación, fiabilidad y utilización.

CE1.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan diferentes asuntos estandarizados de carácter profesional que requieren ser documentados:

- Identificar la información central y accesoria que requiere cada asunto determinado.
- Establecer los objetivos de búsqueda de acuerdo con las necesidades de información detectadas.
- Determinar las fuentes de información -Internet, archivos, prensa, u otras- donde localizar la información.
- Identificar las ventajas e inconvenientes de las fuentes más usuales, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.
- Describir el proceso de búsqueda más adecuado para cada tipo de información.
- Organizar las fuentes de información con criterios que mejoren su localización y acceso posterior.

CE1.6 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se precisa información para la elaboración de un informe u otro documento tipo:

- Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.
- Distinguir en el proceso de búsqueda entre navegadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales u otros términos análogos.
- Establecer los criterios de búsqueda avanzada más adecuados para restringir al máximo la obtención de información relevante.
- Analizar y contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.
- Organizar la información obtenida de manera ordenada, facilitando y agilizando el posterior acceso a la misma.

C2: Aplicar técnicas mecanográficas con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto, transcribiendo textos complejos a través de aplicaciones informáticas específicas.

CE2.1 Identificar la composición y estructura de un teclado convencional.

CE2.2 Reconocer la técnica dactilográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado y usándolo con precisión.

CE2.3 Analizar y valorar la importancia de la postura corporal ante el teclado -posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.

CE2.4 Utilizar con agilidad y precisión los componentes de un teclado convencional.

CE2.5 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, signos numéricos, tabuladores u otras.

CE2.6 Transcribir textos complejos propuestos -fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros-, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado tanto numérico como alfanumérico.

CE2.7 En casos prácticos debidamente caracterizados de copia o dictado de diversos textos complejos:

- Utilizar con precisión la línea dominante, la línea inferior y la línea superior.
- Utilizar con precisión el resto de caracteres del teclado.
- Utilizar adecuadamente el teclado numérico.
- Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error del diez por ciento.
- Adoptar una posición adecuada en relación con la ergonomía postural.

C3: Sintetizar la información relevante, guardándola en los formatos de documentos y soportes más adecuados al tipo de datos que contenga, con rapidez y precisión, para facilitar su tratamiento informático posterior.

CE3.1 Precisar los principios, fases y características del proceso de síntesis -determinación de objetivos, distinción de lo general y lo particular, criterios de discriminación, captación, selección e integración, valoración de la información, otras-.

CE3.2 Determinar los criterios de evaluación de la confiabilidad, validez o pertinencia, y niveles de profundidad en el tratamiento de la información obtenida -fuente de que proviene contrastada, fecha de actualización, otras-.

CE3.3 Identificar los diferentes formatos y soportes que pueden adoptar los distintos tipos de documentos, en función del tipo de información que van a contener y la utilidad posterior de los mismos.

CE3.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporciona información básica para su ampliación y síntesis, sobre un asunto concreto relacionado con el ámbito profesional específico:

- Establecer objetivos de indagación claros y concisos.
- Localizar toda la información disponible sobre el asunto propuesto y sus fuentes.
- Analizar, comparar y distinguir la información obtenida de las distintas fuentes aplicando criterios de selección, integración y organización racionales.
- Distinguir los hechos de las opiniones en la información obtenida.
- Sintetizar la información, distinguiendo lo general de lo particular, y recogiendo los datos más relevantes de cada fuente.
- Guardar la información en los formatos más convenientes para su tratamiento o edición posterior.
- Realizar un informe comparativo o documentado, sobre la base de las distintas informaciones obtenidas, -ámbito, exacto y veraz-, validando la información con racionalidad y según el objetivo establecido.

C4: Incorporar las informaciones y objetos obtenidos y registrados a documentos valorativos, de comunicación o decisión, de forma organizada, con corrección y ausencia de inexactitudes, a través de la aplicación informática específica y, de acuerdo con el diseño y formato establecidos.

CE4.1 Clasificar los tipos de documentos habituales en el ámbito profesional específico -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-, de acuerdo con su diseño y formato.

CE4.2 Identificar las principales aplicaciones de procesamiento de información -procesadores de texto, hojas de cálculo, programas de autoedición, presentaciones, animación, otras- en función de los tipos de documentos y datos a procesar.

CE4.3 Determinar las principales prestaciones y procedimientos de las diferentes aplicaciones precisando sus similitudes y diferencias.

CE4.4 Identificar los procedimientos habituales de introducción y transferencia de contenidos de archivos diferentes entre distintas aplicaciones, para integrarlos en un único documento.

CE4.5 En supuestos convenientemente caracterizados, de introducción de datos en documentos o informes tipo:

- Identificar la aplicación más apropiada al tipo y objetivos del documento, para la introducción de datos.
- Diseñar los diferentes estilos a aplicar a cada parte del documento y las plantillas y/o formularios que deben contenerlos.
- Incorporar toda la información de manera rápida y precisa, sin errores, en los formatos o estilos diseñados más adecuados.
- Organizar toda la información de manera ordenada a través de índices, esquemas, tablas de contenidos u otras utilidades disponibles a tal efecto.

- Guardar el documento en los formatos apropiados para su uso posterior, y reproducirlo en los soportes adecuados -físicos o digitales- para su presentación física.

CE4.6 En supuestos suficientemente caracterizados de realización de documentación personalizada, con información base en distintos formatos:

- Identificar los documentos que contienen los datos personales de los destinatarios de la documentación.
- Obtener documentos combinados integrando en un documento base la información personalizada.

## Contenidos

### **1. Recopilación de la información con procesadores de texto**

- Metodologías de búsqueda de información.
- Identificación de fuentes de información especializada: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
- La recuperación de la información.
  - Manejo de las herramientas de recuperación de la información.
  - Motores de búsqueda generales.
  - Motores de búsqueda especializados.
  - Pasarelas y bibliotecas virtuales.
  - Directorios y catálogos temáticos.
- Selección, discriminación y valoración de la información.
  - Criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información.
- Búsqueda de documentos.
  - Especificación de una vía de búsqueda.
  - Uso de comodines para especificar parte de un nombre de archivo.
  - Especificación de criterios de búsqueda avanzados.
  - Búsqueda de archivos en base a la información del resumen.
  - Visualización de otra información.
  - Trabajo con múltiples archivos.
- Ética y legalidad.
  - Normas sobre propiedad intelectual.
  - Derechos de autor.
  - Protección de datos.
- Presentación de información con tablas:
  - Creación de una tabla.
  - Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas.
  - Importación, vinculación y exportación de tablas.
  - Edición de una tabla: movimiento entre registros, agregaciones, eliminaciones, búsquedas y reemplazos de datos, copias, cortes y pegados de datos.
  - Relaciones entre las tablas.
  - Los índices.
  - Formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas.
  - Personalización de la vista Hoja de datos: visualización, ocultación, cambio altura de filas y columnas, desplazamiento e inmovilización.
  - Impresión de una hoja de datos.
- Gestión de archivos y bancos de datos:
  - Creación de una base de datos.
  - Apertura, cierre, compactación y reparación de una base de datos.
  - Cifrado y descifrado de una base.
  - Conversión de una base de datos.

- Grabación de archivos en distintos formatos:
  - Sólo texto.
  - Enriquecidos.
  - Web.
  - Imágenes.
  - Sonidos.
  - Videos.
- Protección de archivos.
- Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

## 2. Mecanografía. Técnicas específicas para el asistente a la dirección

- Composición del teclado.
  - Mayúsculas.
  - Signos ortográficos.
  - Signos numéricos.
  - Tabuladores.
- La técnica dactilográfica.
  - Línea dominante.
  - Línea inferior.
  - Línea superior.
- Configuración del teclado.
- La transcripción de textos. -Fórmulas, jergas, idiomas y galimatías-.
- Ergonomía postural -posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-.
- El dictado. La toma de notas.
  - Volcado de voz y grabaciones.

## 3. Tratamiento de la información con procesadores de texto

- El aspecto de los caracteres.
  - El tipo de letra.
  - El tamaño de letra.
  - Incorporación de efectos a las letras.
- El aspecto de un párrafo.
  - La alineación.
  - El interlineado.
  - Espacio anterior y posterior.
  - Sangrías en el texto.
  - Trabajo con tabuladores.
  - Trabajo con la regla.
  - Listas numeradas. Cambio de estilo.
  - Viñetas. Cambio de estilo.
  - Partición de palabras.
- Formato del documento.
  - Auto-formato.
  - Autocorrección. Revisión de un documento. El corrector ortográfico y gramatical. El diccionario de sinónimos. Uso de "Contar palabras".
  - Formateo de columnas: creación de columnas, cambio del número de columnas dentro de un documento, inserción de cambios de sección, creación de columnas en cada sección, cambio de anchura de las columnas con la regla, secciones de formatos.
- Aplicación de manuales de estilo:
  - Los estilos: puesta del borde a un párrafo, aplicación de un estilo a un texto, la galería de estilos, la creación de estilos basados en otros estilos y uso de auto-formato en segundo plano.

- Diseño de una página: notas al final y al pie del documento, formatos avanzados de caracteres, marcadores-inserción y uso-, referencias cruzadas, títulos, índices, incorporación de números de página, cabeceras y creación de páginas opuestas.
- Tablas de contenido.
- Tablas de ilustraciones.
- Mapa del documento.
- Documentos maestros.
- Edición de textos:
  - Búsqueda y sustitución de textos.
  - Configuración de encabezados y pies de página.
  - Configuración de notas a pie de página en secciones diferentes de texto.
  - Procedimientos de trabajo inter-textual.
- Inserción en ediciones de texto de :
  - Tablas.
  - Gráficos.
  - Organigramas.
  - Rótulos.
  - Ecuaciones.
  - Objetos e imágenes.
  - Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.
  - Gestión de hipervínculos.
- Documentos profesionales:
  - Creación y uso de plantillas, y tareas automatizadas. Uso de un asistente para cartas, creación de un nuevo documento basado en una plantilla, creación de una agenda con el asistente.
  - Modo de trabajo en la modalidad de esquema: aumento y disminución de títulos, visualización de partes específicas del esquema, visualización de niveles de títulos específicos, expansión y contracción de títulos, visualización del texto independiente, traslado de bloques de texto, aplicación de la numeración de esquema, creación de una tabla de contenido.
  - Creación de un informe personalizado: el asistente para informes, creación de un informe (en columnas, tabular o justificado), creación de un autoinforme, cambiar formato predeterminado de un autoinforme, creación de un informe de etiquetas postales, e imprimir un informe.
- Creación de formularios.
  - El asistente para formularios.
  - Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado.
  - Creación de formularios que incluye un subformulario.
  - Creación de un auto-formulario.
  - Cambio de formato predeterminado de un auto-formulario.
  - Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario.
  - Uso de filtros en formularios: tipos de filtros, creación de filtros avanzados, guardado de un filtro como una consulta, edición y eliminación de un filtro, uso de una consulta existente como filtro.
- Combinación de diferentes documentos de correspondencia:
  - Combinación de documentos. Técnicas básicas.
  - Creación de una fuente de datos. Introducción de los registros de datos.
  - Trabajo con documentos principales. Inserción de nombre de campo en el documento principal.

- Personalización de documentos mediante campos.
- Creación de etiquetas.
- Asociación de una fuente de datos existente.
- Comparación y control de documentos.
- Impresión de textos:
  - Configuración de la impresora.
  - Inserción de saltos de página.
  - Reducción de la extensión de un documento.
  - Control de impresión.
  - Procedimientos de impresión de textos y archivos.
- Inter-operaciones entre aplicaciones.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO Y TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

**Código:** UF0328

**Duración:** 40 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP5

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, a través de gráficos, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos.

CE1.1 Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo como son los rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.

CE1.2 Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis como las matemáticas, predefinidas, anidadas, de pago, lógicas, estadísticas y aritméticas.

CE1.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados, de información numérica y alfabética presentada en tablas:

- Analizar la información almacenada o aportada determinando los resultados aritméticos, lógicos o estadísticos, que se deben obtener para su presentación más comprensible.
- Insertar las funciones o crear las fórmulas necesarias, anidándolas en su caso, dentro de una o varias hojas de cálculo.
- Realizar resúmenes estadísticos a partir de la documentación aportada mediante el uso de las fórmulas o funciones estadísticas adecuadas.
- Plantear diferentes escenarios, buscando las mejores soluciones u objetivos para los problemas planteados, con o sin restricciones.
- Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones por medio de organigramas, diagramas y mapas.
- Presentar los resultados en tablas dinámicas, cuando fuera conveniente, para la mejor comprensión y síntesis de la información, analizando tendencias y realizando comparaciones visuales.

CE1.4 Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de las aplicaciones informáticas oportunas.



CE1.5 Ante supuestos convenientemente caracterizados de tablas dinámicas, proporcionar determinadas condiciones y criterios de restricción para el tratamiento de la información:

- Obtener datos desde consultas o fuentes externas, generando en su caso las consultas Web necesarias.
- Crear tablas para obtener la presentación más comprensible de la información.
- Redefinir tablas dinámicas reconociendo su estructura, ordenando y filtrando la información de acuerdo con los criterios de restricción establecidos.
- Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones por medio de los diferentes tipos de gráficos, utilizando el más adecuado en cada momento para realzar la presentación y la información que pretendemos significar.
- Aplicar tablas dinámicas para consolidar datos.

### **Contenidos**

#### **1. Organización y operaciones con hojas de cálculo**

- Libro de trabajo y hoja de cálculo.
  - Trabajo con varias hojas en un mismo libro. Incorporación de nueva hoja, desplazamiento de hojas, borrado y cambio de nombre.
- Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.
- Diseño de hojas de cálculo:
  - Formato personalizado de datos.
  - Establecimiento de rangos.
- Fórmulas y funciones:
  - Funciones matemáticas predeterminadas.
  - Introducción de funciones predefinidas complejas.
  - Empleo de funciones lógicas.
  - Referencias absolutas y relativas.
  - Conversión entre tipos de referencia.
- Edición de hojas de cálculo:
  - Introducción de datos.
  - Operadores aritméticos y lógicos.
  - Utilización anidada de fórmulas y funciones -fecha y hora, matemáticas, estadísticas, de búsqueda, de texto, lógicas y financieras-.
  - Operaciones con hojas de cálculo diferentes.
  - Inmovilización de paneles.
  - Protección de hojas y celdas.
- Instalación personalizada de una hoja de cálculo.
- Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y Web incluidos-.
- Impresión de hojas de cálculo:
  - Configuración de la impresora.
  - Control de impresión y procedimientos de impresión de hojas de trabajo, fórmulas, gráficos y archivos.
- Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

#### **2. Técnicas de representación gráfica en documentos**

- Representaciones gráficas.
- Elaboración -legibilidad, representatividad, vistosidad-.
- Gráficos.
  - Elementos presentes en los gráficos -rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación-.
  - Reglas para la elaboración de gráficos.
  - Configuración y modificación de los elementos.

- Tipos de gráficos: de líneas, de áreas, de barras, de columnas o histogramas, polígonos, ojivas, de anillos, de radar, de superficie, de dispersión, burbujas, representación de grafos, sectores o ciclograma, de movimiento, pictogramas o de elementos, de *Gantt*, *plannings*, diagrama de flujo o de Pert, u otros a partir de datos convenientemente tabulados.
- Creación paso a paso de un gráfico. Selección del tipo de gráfico. Selección de los rangos de datos. Cómo agregar una nueva serie de datos al gráfico. Opciones del gráfico. Ubicación del gráfico.
- Modificación del gráfico. Tipo de gráfico. Datos de origen. Opciones de gráfico. Ubicación. Agregar datos. Agregar línea de tendencia. Vista en 3D. Borrado de un gráfico.
- Integración de gráficos en documentos.
- Elaboración de organigramas, diagramas y mapas:
  - Organigramas. Estructura y barra de herramientas Organigrama. Reglas de elaboración. Trabajar en el organigrama. Tamaño, posición y fondo del organigrama. Tipos de organigramas. Estilos de organigramas.
  - Diagramas: barra de herramientas Diagrama, tipos de diagramas, edición de los diagramas, y del cuadro de diálogo, estilos de diagramas.
- Tablas:
  - Creación de una dispositiva de tabla. Su diseño.
  - Filas y columnas: celdas.
  - Barra de herramientas Tablas y bordes.
  - Introducción de datos en la tabla, movimiento y selección.
  - Edición de la tabla. Cambio de estructura, alto y ancho de filas y columnas, líneas, relleno, texto.
  - Tamaño y posición de la tabla.
  - Inserción de una tabla.
- Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos.
- Impresión de gráficos:
  - Configuración de la impresora.
  - Control de impresión y procedimientos de impresión de gráficos y archivos.
- Inter-operaciones entre aplicaciones.

### UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** ELABORACIÓN Y EDICIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS

**Código:** UF0329

**Duración:** 40 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4 y RP6.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar presentaciones de documentos profesionales tipo -valorativos, de comunicación o decisión-, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos convenientemente personalizados, y en su caso animados, a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia específicos.

CE1.1 Identificar las principales aplicaciones de presentaciones gráficas, tratamiento y animación de imágenes y gráficos, identificando sus principales prestaciones.

CE1.2 Precisar los distintos tipos de gráficos -histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros- determinando el tipo de información más adecuado que representan.

CE1.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados de datos susceptibles de representación gráfica, estática o dinámica:

- Elegir y crear el gráfico adecuado al mensaje requerido, definiendo con exactitud las series de valores a representar.
- Aplicar las técnicas de edición de gráficos a partir de tablas dinámicas con corrección.

CE1.4 Valorar a partir de documentos, informes y presentaciones específicas, la importancia de la relación entre los textos y las imágenes, o efectos de vídeo o sonoros que los acompañan.

CE1.5 Analizar los diferentes elementos de la imagen -líneas, contornos, color, composición, otros- identificando sus efectos, consecuencias de espacio y repercusiones en la imagen de las organizaciones.

CE1.6 Identificar las principales técnicas de animación visual y sonora, y los principales formatos digitales que adoptan los documentos sobre los que se aplican dichas técnicas.

CE1.7 En supuestos convenientemente caracterizados de elaboración de presentaciones sobre temas concretos, proporcionando características determinadas de la imagen de una organización tipo, destinatarios y duración:

- Localizar imágenes, vídeos o sonidos relacionados con los temas propuestos a través de Internet, guardándolas en los formatos gráficos y sonoros adecuados.
- Grabar imágenes, fotografías, efectos sonoros u otros, apropiados al tema a completar, en los formatos oportunos.
- Incorporar las imágenes en las presentaciones con precisión y, ayudando a la comprensión del texto.
- Aplicar los colores, contrastes, luminosidad, contornos y otras características a las imágenes de acuerdo con las características aportadas.
- Incorporar efectos sonoros y visuales en los formatos digitales adecuados para la minimización de memoria, con precisión y atendiendo al objetivo del documento o presentación.
- Animar las imágenes apropiadas, teniendo en cuenta la utilidad de las mismas y el formato de presentación, en documento o página Web.
- Asignar el tiempo adecuado a cada elemento de la presentación de acuerdo con la duración señalada.
- Guardar la presentación en el formato más adecuado al tipo de destinatario indicado.
- Proyectar las presentaciones asegurando la nitidez y calidad de los contenidos.

C2: Adaptar cualquier imagen -logotipo, fotografía, dibujo, video, otras- o archivo de audio a los documentos propios y parámetros establecidos de organizaciones tipo.

CE2.1 Distinguir los distintos modos de tratar los colores de un logotipo o de una imagen para incorporarlos correctamente a los documentos y presentaciones con fondos de color.

CE2.2 Identificar las técnicas de tratamiento y de modificación del tamaño de un archivo de imagen, audio o video para minimizar el espacio ocupado.

CE2.3 Determinar las técnicas habituales de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación o en una página Web.

CE2.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de introducción de imágenes en un texto:

- Modificar detalles de una imagen que no interesan.
- Borrar o recortar partes de las imágenes.
- Añadir nuevos elementos a las imágenes, agrupándolos o desagrupándolos.
- Incorporar logotipos sin fondo dentro de otro documento con fondo propio.

- Crear fondos transparentes para introducir imágenes.
- Crear una imagen semitransparente e incorporarla como fondo en el documento o presentación.
- Cambiar el color de una imagen, pudiéndola convertir en blanco y negro, o aplicar un tono de color.

CE2.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de obtención de imágenes de Internet, para retocarlas e incorporarlas en un documento:

- Capturar imágenes, logotipos o partes de una página Web de empresas.
- Importar imágenes digitales guardadas en diferentes formatos, guardándolas a su vez en otros formatos.
- Mejorar imágenes con áreas muy claras u oscuras.
- Modificar el brillo o luminosidad a cualquier imagen, ganando en transparencia y claridad.
- Crear animaciones a partir de imágenes creando ficheros animados.

C3: Mantener actualizadas páginas Web de acuerdo con el diseño y a los contenidos planificados, organizándolos a través del sistema de archivos y directorios, utilizando con precisión las aplicaciones informáticas apropiadas.

CE3.1 Identificar las aplicaciones o programas informáticos de creación y diseño de sitios y páginas Web, describiendo sus prestaciones.

CE3.2 Determinar los principios de organización de los contenidos de los sitios Web a través de un sistema de archivos y directorios de forma ordenada y precisa, utilizando organigramas en función de su importancia.

CE3.3 Describir el proceso de publicación de un sitio Web en un servidor.

CE3.4 En supuestos suficientemente caracterizados, en el que se proporciona un sitio Web creado, y una relación de documentos en formato Web:

- Establecer el organigrama de los contenidos de la página Web.
- Proponer e incorporar los nuevos documentos al sitio Web explicando los criterios de localización seguidos.
- Establecer los enlaces más adecuados entre las páginas y los distintos elementos de los sitios Web, creando en su caso los marcos necesarios.

C4: Mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente, respetando los derechos de autor de los contenidos.

CE4.1 Identificar y usar con corrección las prestaciones de una aplicación informática con la que periódicamente se efectuarán las copias de seguridad.

CE4.2 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.

CE4.3 Valorar y justificar la necesidad de aplicar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación en situaciones reales.

CE4.4 Diseñar y aplicar procedimientos y sistemas de seguridad y protección de la información disponible:

- En una aplicación instalada.
- Desde el sistema operativo.
- Desde el hardware.

CE4.5 Describir los errores habituales de procedimiento en el acceso y consulta de la información y, las medidas de prevención.

CE4.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema informático disponible:

- Realizar copias de los archivos de información en cada actualización, empleando los medios y métodos más eficientes.
- Establecer protecciones de archivos y carpetas o directorios.
- Establecer atributos de acceso.
- Detectar fallos en los procedimientos de seguridad.

- Argumentar y proponer soluciones para la corrección de los fallos detectados.
- CE4.7 Interpretar la normativa reguladora de la propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos en el manejo de documentación.
- CE4.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación obtenida y elaborada.
- CE4.9 Valorar la utilización de cortafuegos para evitar los inconvenientes de dejar puertos abiertos en una conexión de red.

## Contenidos

### **1. Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas**

- Formatos de presentaciones gráficas:
  - Diapositivas.
  - Proyección de videos.
  - Páginas Web.
- Creación de una presentación.
  - Mediante el asistente.
  - Con uno de los modelos incorporados.
  - Con una plantilla.
  - Desde cero.
- Las vistas.
  - Normal.
  - Esquema.
  - Diapositiva.
  - Clasificador de diapositivas.
  - Zoom.
- Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas.
- Diseño y edición de presentaciones:
  - Efectos y animación de elementos.
  - Velocidad de la transición.
  - Cómo se oculta una diapositiva.
  - Cambio automático de diapositivas.
  - Creación de hipervínculos.
  - Botones de acción.
  - Cambio de secuencia de la diapositiva.
  - Animaciones de texto, imágenes u otros objetos.
  - Trabajos con textos de diseño (*WordArt*).
  - Inserción de gráficos, objetos e imágenes.
  - Inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos.
- Grabación, cierre y carga de una presentación.
- Impresión de una presentación:
  - Notas para el orador.
  - Documentos para los participantes.
  - Diapositivas y esquemas.
- Presentaciones portátiles: creación, instalación y ejecución.
- Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formatos, Web incluido.
  - Creación de una presentación para Internet.
- Integración de presentaciones a la Intranet de la organización.
- Inter-operaciones entre aplicaciones.

### **2. Edición de objetos multimedia e integración en documentos**

- Utilidades y características de los recursos de proyección.
- Video-proyectores.

- Reproducción de sistemas de video y audio.
- Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio.
- Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones.
- Operaciones de optimización de imágenes:
  - Modificación.
  - Eliminación.
  - Recorte o introducción de detalle.
  - Modificación de efectos -color, iluminación, otros-.
  - Modificación de tamaño.
  - Reducción del espacio en memoria.
  - Creación de animaciones a partir de una o varias imágenes o fotografías.
- Digitalización de imágenes a través de escáner.
- Grabación básica de audio.
- Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos.

### 3. Integración de documentos profesionales en la Web

- Creación de una página Web.
  - Creación de una página a partir de un documento.
  - Diseño de la página. Estructura.
- Inserción y eliminación de archivos.
- Inserción de un hipervínculo.
  - Creación de marcos, creación de enlaces entre páginas.
- Cómo se guarda la página Web.
- Organización de sitios Web:
  - Procedimientos de actualización de páginas Web.
  - Funciones básicas de editores HTML, Adobe y de gráficos.
- Procedimientos de protección de datos.
  - Copias de seguridad.
- Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número de horas totales de las unidades formativas	Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 - UF0327	60	50
Unidad formativa 2 - UF0328	40	30
Unidad formativa 3 - UF0329	40	30

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

## Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital

## MÓDULO FORMATIVO 4

**Denominación:** INGLÉS PROFESIONAL PARA LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Código:** MF0984\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0984\_3 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente C1 (usuario competente dominio operativo eficaz –nivel avanzado-), en las actividades de asistencia a la dirección.

**Duración:** 110 horas

## UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** INTERPRETACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ORALES Y ESCRITAS DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LENGUA INGLESA

**Código:** UF0330

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Obtener e interpretar la información de todo tipo de discursos orales relacionados con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección en inglés estándar, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Distinguir una amplia gama de expresiones idiomáticas y coloquiales, identificando distintos registros, en situaciones habituales de la asistencia a la dirección -recepción de visitas, organización de reuniones, viajes y eventos, otras-.

CE1.2 A partir de grabaciones de conversaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones tipo en la gestión de las actividades de asistencia

a la dirección -gestión de citas, recepción de visitas, negociación de evento u otras-:

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles que resulten poco claros de acuerdo con el acento de los interlocutores de la conversación.

CE1.3 A partir de discursos extensos y complejos convenientemente caracterizados, en declaraciones públicas y transmisión de instrucciones -mensajes, avisos u otras informaciones-:

- Comprender cualquier tipo de habla utilizada, tanto en conversaciones presenciales como en discursos retransmitidos.
- Seguir generalmente las ideas principales del discurso, aún cuando éste no esté estructurado.
- Confirmar la comprensión precisa de la información o la idea con el interlocutor, solicitando en su caso detalles esporádicos.

CE1.4 A partir de grabaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones que puede encontrarse en la vida social y profesional en la asistencia a la dirección:

- Comprender el mensaje que se transmite y/o el contenido de la información en la grabación, incluso si se produce en un ambiente con ruidos, y distorsiones.
- Identificar pormenores y sutilezas de los interlocutores, tales como actitudes o relaciones de los mismos.

CE1.5 A partir de material o soportes audiovisuales relativos al sector profesional -vídeo, CD u otros-:

- Identificar y comprender las informaciones relevantes y secundarias.
- Sintetizar las ideas principales para su transmisión posterior.

C2: Interpretar la documentación e información profesional, extensa y compleja, relativa a las actividades de asistencia a la dirección en inglés, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o generando documentos con traducciones exactas.

CE2.1 A partir de instrucciones de procedimientos convenientemente caracterizados, sobre actuaciones en la gestión de la agenda, celebración de reuniones, negociación de eventos, organización de viajes u otros aspectos relacionados con la asistencia, en sus distintos soportes:

- Identificar el léxico técnico utilizado en los procedimientos propuestos.
- Comprender con exactitud las instrucciones, aún cuando resulten extensas y complejas, recurriendo en su caso a segundas lecturas de las secciones difíciles.
- Distinguir las condiciones y advertencias establecidas en los procedimientos.

CE2.2 A partir de documentos convenientemente caracterizados, de correspondencia en sus distintos formatos -carta convencional, fax, correo electrónico-, en los que se expresen asuntos variados -peticiones, reclamaciones, agradecimientos u otros-:

- Identificar el vocabulario técnico habitual en sus diferentes registros -solemne, formal e informal-, utilizado en la correspondencia en los distintos soportes -cartas convencionales, fax, telegramas, correos electrónicos-.
- Comprender la información contenida en los distintos documentos, utilizando de forma esporádica diccionarios u otras herramientas de traducción.

CE2.3 Dado un texto informativo extenso y complejo, sobre el ámbito de la dirección en un sector profesional concreto:

- Buscar los datos relevantes y secundarios.
- Interpretar los datos relevantes obtenidos con precisión, identificando detalles sutiles que incluyan opiniones o actitudes.
- Sintetizar los datos relevantes favoreciendo su comprensión exacta.
- Obtener informes o documentos con las traducciones exactas.



CE2.4 Dado un supuesto convenientemente caracterizado, de petición de información en un sector de actividad donde se podría ejercer la actividad en el ámbito de la dirección:

- Identificar los organismos internacionales relacionados con la actividad profesional dada accediendo a sus páginas Web o a partir de documentos propuestos.
- Buscar de forma rápida datos relevantes en los documentos propuestos, extensos y complejos, o en los encontrados a través de buscadores de Internet, o páginas Web.
- Interpretar la información relevante de noticias, artículos u otro tipo de textos con rapidez, determinando los que resultarían convenientes para un análisis en profundidad.
- Comprender con todo detalle la información considerada relevante a partir de los textos encontrados o propuestos, identificando aspectos sutiles como actitudes u opiniones, explícitas o implícitas.

CE2.5 A partir de documentos y formularios reales del entorno profesional en la gestión de reuniones, eventos y negociación de viajes -convocatorias, actas, presupuestos, pedidos, facturas, billetes, peticiones de reservas de hotel, transportes, reclamaciones, otras-, y datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:

- Identificar con todo detalle la información aportada en cada apartado.
- Interpretar las expresiones técnicas habituales en el uso del documento para el ámbito profesional concreto.
- Percibir los indicios y mensajes implícitos en la comunicación, dando respuesta y mostrando una actitud positiva.

## Contenidos

### **1. Expresiones y léxico de atención al público en inglés**

- Expresiones de cortesía y agradecimiento *-small talk-*.
- Cómo se dan y piden ayudas e instrucciones.
- Felicitaciones y deseos.
- Presentaciones.
- Frases de bienvenida y despedida.
- Frases de duda y disculpa. Solicitud de aclaraciones.
- Fechas y horas -diferentes formas de expresarlas-.
- En el hotel.
- Las comidas.
- Salidas y llegadas de medios de transporte.
- Expresiones de tiempo.
- Precios y medidas.
- Giros comerciales.
- Ofertas-pedido.
  - Vocabulario relevante relativo a ofertas y pedidos.
- Condiciones de venta.
  - Vocabulario relevante relativo a las condiciones de venta.
- Plazos de pago.
- Reclamaciones.
- Embalaje y transporte.
- Informaciones del producto.

### **2. Organización de las actividades de asistencia a la dirección proyectando la imagen corporativa. Traducción y comprensión oral y lectora en lengua inglesa.**

- Descripción de funciones propias de la asistencia a la dirección:
  - Entorno de trabajo.
  - Habilidades sociales.

- La traducción. Utilización correcta de diccionarios u otras herramientas de traducción.
  - Directa.
  - Inversa.
  - Simultánea.
- Procedimientos de traducción:
  - Léxicos: el préstamo, el calco, la traducción literal, la equivalencia y la adaptación.
  - Gramaticales: la transposición, la modulación, la traducción gramatical y la reformulación.
  - De comprobación: la retraducción.
- Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma presencial.
  - Expresiones idiomáticas y coloquiales.
  - Ideas principales y secundarias.
  - Síntesis del contenido.
  - El orden de las palabras.
  - Diferencias entre el inglés y el español.
  - Actitudes de los interlocutores u opiniones explícitas o implícitas.
  - Recepción y atención de visitas en diferentes entornos -empresa, aeropuerto u otros- Convenciones y pautas de cortesía.
  - La atención presencial, telefónica o telemática y sus consiguientes aspectos fonológicos: narración y descripción, peticiones, ofrecimientos, disculpas.
- Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma no presencial, a través de grabaciones, retransmisiones, vídeos y CDS.
  - Comprensión del mensaje y del contenido.
  - Síntesis de las ideas principales.
  - Actitudes de los interlocutores.
- Traducción de documentación profesional diversa en el contexto profesional y empresarial.
  - Presentación de materiales promocionales: dossier, informe, publicidad, obsequios de empresa.
- Traducción de correspondencia en distintos formatos:
  - Carta, telegrama, fax, correo electrónico.
  - Vocabulario técnico habitual.
  - Registros: solemne, formal e informal.
- Traducción de documentos específicos en la gestión de eventos, reuniones y negociaciones.
  - Expresiones técnicas habituales.
  - Convocatorias, actas, presupuestos, pedidos, facturas, billetes, peticiones de reservas de hotel, transportes.
- Métodos de búsqueda de información relevante.
  - Páginas *Web*, buscadores de Internet, documentos varios.
  - Síntesis de información relevante sobre temas socio-profesionales tipo.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** INTERACCIONES ORALES EN EL ENTORNO EMPRESARIAL EN LENGUA INGLESA.

**Código:** UF0331

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP5.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Puede expresarse oralmente en inglés con fluidez en situaciones tipo del ámbito profesional y social de asistencia a la dirección, según las normas de cortesía adecuadas, asegurando la perfecta transmisión de la información emitida y, demostrando flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE1.1 Sabe identificar las estructuras, fórmulas formales e informales, y pautas establecidas de cortesía y protocolo en saludos, presentaciones o despedidas, turnos de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento u otras, adecuadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE1.2 En simulaciones de comunicaciones presenciales en situaciones tipo -visitas, conversaciones, presentaciones u otras-, o grabaciones, debidamente caracterizadas, y en forma de monólogos sostenidos:

- Ofrecer información sobre una organización tipo -cultura, organigrama, actividad, productos y servicios- de forma clara y estructurada, utilizando un amplio y apropiado léxico técnico del entorno profesional, y aportando descripciones detalladas.
- Justificar posibles retrasos o ausencias de forma correcta, utilizando un amplio léxico y, en su caso, recurriendo a paráfrasis o circunloquios, y matices sutiles.
- Transmitir con precisión los mensajes propuestos.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y fiable dentro en un discurso fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE1.3 En una simulación de situaciones tipo que pueden ocurrir en una reunión de trabajo en la que se tratan temas desconocidos y/o complejos:

- Presentar los objetivos de la reunión propuestos y el orden del día de manera sintética y clara.
- Argumentar formalmente y con convicción, su postura referente al tema de discusión propuesto en la reunión.
- Realizar descripciones detalladas y claras, integrando informaciones procedentes de varias fuentes y seleccionando el registro adecuado.
- Expresar de forma correcta conclusiones adecuadas al tema desarrollado.
- Comunicar con fluidez, espontaneidad y de forma sutil, circunstancias excepcionales o imprevistas en una reunión -anulación, aplazamiento, suspensión, otras-.

CE1.4 En un supuesto tipo en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas, en la negociación para la organización de viajes, reuniones o eventos:

- Establecer los argumentos que hay que expresar así como los medios o estilos para decirlos, valorando los efectos en el oyente.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera precisa y clara los errores cometidos, utilizando una entonación variada de acuerdo con las circunstancias, y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades sin interrumpir el discurso.

C2: Interactuar oralmente en inglés, con uno o más interlocutores, de forma fluida en situaciones tipo del ámbito profesional y social, asegurando la perfecta comprensión

y transmisión de la información y, demostrando flexibilidad y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE2.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos.

CE2.2 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE2.3 En simulaciones de comunicaciones presenciales en situaciones tipo -visitas, conversaciones, presentaciones u otras- debidamente caracterizadas, interactuando distintos interlocutores:

- Recibir y/o presentar al interlocutor -visitante, cliente, otros-, utilizando con corrección y de forma clara las estructuras, fórmulas y pautas establecidas de cortesía identificadas.
- Identificar los detalles y los aspectos clave de los posibles requerimientos de información o asuntos tratados, asegurando su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y fiable dentro de un discurso fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.
- Expresar las ideas y opiniones de forma coherente, relacionadas con las del interlocutor o las del resto de participantes de forma hábil.
- Contestar de forma fluida, espontánea y adecuada a argumentaciones complejas contrarias, variando la entonación si fuera necesario.

CE2.4 En una simulación convenientemente caracterizada, de organización de estancias de carácter profesional en un país de lengua extranjera, organizar dicha estancia teniendo en cuenta:

- Las costumbres horarias.
- Los hábitos profesionales.
- Las normas de protocolo que rigen en dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE2.5 A partir de una conversación telefónica simulada con un interlocutor extranjero, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y se proporciona información concreta de una organización:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto de forma precisa.
- Identificarse e identificar al interlocutor con fluidez y espontaneidad, observando las normas de protocolo.
- Concertar, posponer o anular citas utilizando un alto nivel de exposición, argumentación, persuasión, y utilizando matices sutiles de significado cuando fuera necesario.
- Identificar los requerimientos justificando y argumentando formalmente las ausencias, ofreciendo alternativas, tomando mensajes y transmitiéndolos de forma fluida y con espontaneidad.
- Proporcionar y solicitar la información requerida -productos o servicios de organizaciones tipo, condiciones comerciales, otros-, utilizando un discurso estructurado y ejemplos relevantes.
- Construir el discurso con la corrección gramatical suficiente para no producir errores que conduzcan a malentendidos.
- Despedirse utilizando las fórmulas adecuadas con corrección.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- CE2.6 Dada una situación supuesta convenientemente caracterizada, de comunicación personal con un cliente:
- Practicar estructuras para expresar con fluidez y espontaneidad interés, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, indignación u otras actitudes; realizar y aceptar sugerencias y consejos.
  - Utilizar correctamente y con fluidez frases de cortesía, de acuerdo y de desacuerdo.
  - Interpretar la información recibida buscando la simplicidad en las expresiones para sintetizar y/o reducir a frases sencillas los mensajes complejos.
- CE2.7 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones y eventos sociales ligados al desarrollo de la actividad profesional -comidas, *cocktails*, cenas, visitas turísticas u otras-:
- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
  - Conocer y respetar el protocolo y los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
  - Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
  - Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones socio-profesionales.
- CE2.8 En un supuesto tipo en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas, en la negociación para la organización de viajes, reuniones o eventos:
- Efectuar y atender las reclamaciones tipo planteadas, pidiendo responsabilidad o indemnizaciones utilizando el lenguaje y la entonación adecuados.
  - Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones, a fin de anticiparlas.
  - Pedir disculpas comunicando de manera precisa y clara los errores cometidos, utilizando una entonación variada de acuerdo con las circunstancias, y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
  - Interpretar y adaptar toda la información gestual y contextual.

## Contenidos

1. **Interacciones orales y escritas en la organización de reuniones, viajes y participación en eventos en inglés**
  - Revisión de fonética inglesa.
    - Énfasis en la comprensión oral.
    - Sistema fonético vocal.
    - Pronunciación de las consonantes.
    - La acentuación.
    - La entonación en las preguntas.
    - Inglés americano e inglés británico.
  - Flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la comunicación oral.
    - Estructuras.
    - Fórmulas formales.
    - Fórmulas informales.
    - Argumentación estructurada.
    - Pautas de cortesía y protocolo: saludos, presentaciones, despedidas, turno de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento.
  - Lenguaje y entonación adecuados para inferir:
    - Interés, sugerencias, consejos, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, indignación.

- Atención telefónica fluida ante situaciones habituales y conflictivas:
  - Estructuras y fórmulas necesarias.
  - Convenciones y pautas de cortesía.
  - Concertar, posponer o anular citas.
  - Despedidas.
  - Adaptación al interlocutor, expresión de disculpas, intenciones y preferencias.
- Recepción y atención a los visitantes.
  - Formulas y pautas establecidas de cortesía.
  - Realización de esperas amenas en reuniones, conferencias, cenas, eventos u otros.
- Organización de eventos diversos:
  - Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado.
- Reuniones.
  - Justificación de posibles retrasos o ausencias de forma correcta, aplazamiento o suspensión.
  - Fluidez en los discursos.
  - Interpretación.
  - Introducción de los participantes.
  - Lecturas del orden del día.
  - Animación.
- El viaje a un país de lengua inglesa.
  - Organización de la estancia. Formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración. Léxico relacionado.
  - Rellenado de formularios: presupuestos, facturas, medios de pago, reclamaciones.
  - Costumbres horarias.
  - Hábitos profesionales.
  - Las normas de protocolo.
  - Uso y costumbres sociales y culturales.
  - Interpretación y síntesis de textos en la organización de viajes.
  - Presentación de información con coherencia discursiva.

## 2. Negociación con clientes y proveedores en inglés

- Estilos de las negociaciones:
  - Información gestual y contextual.
  - Reformulación de las expresiones sin interrumpir el discurso.
  - Referencias socioculturales.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la negociación y sus consiguientes aspectos fonológicos:
  - Expresiones de oposición.
  - Preferencia.
  - De acuerdo.
  - Desacuerdo.
  - Comparación.
  - Persuasión.
  - Argumentaciones estructuradas.
- La negociación.
  - Argumentación y estructuración del discurso.
  - Interpretación en situaciones de ruidos, distorsiones o utilización de acentos. Adecuación al lenguaje no verbal.
  - Convenciones y pautas de cortesía.
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de una comunicación.
  - Resolución y formulación de expresiones en situaciones delicadas: Quejas, desagrado, disculpas, preferencias u otras actitudes implicadas.

- Negociación de condiciones de venta: plazos de entrega, pago, prórroga de pago, condiciones de transporte.

### UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOCIO-PROFESIONAL EN LENGUA INGLESA

**Código:** UF0332

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios relacionados con las actividades de la asistencia a la dirección en inglés, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, y utilizando la lengua de forma flexible y eficaz.

CE1.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y técnicas, así como las estructuras relacionadas con las situaciones de su ámbito profesional.

CE1.2 Dado un tema complejo relacionado con las actividades propias de la asistencia a la dirección -gestión de comunicaciones; organización de reuniones, viajes y eventos; obtención de presentaciones u otros-:

- Planificar las ideas que se quieren expresar en párrafos breves y secuenciados.
- Redactar el texto o presentación de forma clara y estructurada expresando las ideas principales, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica.
- Completar el texto aportando ideas complementarias, motivos y ejemplos relacionados con el tema propuesto, y conectados de forma coherente.
- Redactar conclusiones propias.

CE1.3 A partir de unos datos convenientemente caracterizados, para su notificación por escrito:

- Redactar notas informativas y/o mensajes de forma breve y precisa.
- Resaltar los aspectos importantes y relevantes.

CE1.4 A partir de supuestos convenientemente caracterizados, de redacción de correspondencia en sus distintos formatos -convencional, fax, correo electrónico, otros- y en distintas situaciones -demandas de información, ofertas de productos/servicios, solicitud de visitas, convocatorias de reuniones, reclamaciones u otras-:

- Identificar las estructuras y fórmulas apropiadas al estilo de redacción dadas las circunstancias y el destinatario de la correspondencia.
- Utilizar un amplio repertorio léxico apropiado y preciso al ámbito técnico relacionado, introduciendo, en su caso, expresiones idiomáticas.
- Redactar cartas, fax o correo electrónico expresando la solicitud o información de forma clara y precisa, adaptando el estilo a las condiciones del destinatario propuesto.
- Expresar distintas actitudes de acuerdo con el contenido propuesto.

CE1.5 A partir de información suficientemente caracterizada, en distintos contextos del ámbito profesional de la asistencia a la dirección -reuniones, conferencias, gestión de documentación relacionada con sus actividades tipo-:

- Cumplimentar los documentos profesionales propios de las actividades de gestión en la asistencia de dirección -presupuestos, facturas, reclamaciones, medios de pago internacionales, pólizas de seguros u otros-.
- Elaborar la convocatoria a una reunión en el soporte propuesto -carta, fax, correo electrónico- de forma precisa y respetando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Elaborar el acta de una reunión utilizando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Elaborar un informe utilizando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Tomar notas en inglés de forma detallada y precisa a partir de una reunión simulada, o una conferencia, de forma que puedan ser utilizadas por terceras personas.

CE1.6 Resumir textos socio-profesionales largos y complejos relacionados con el área de dirección.

## **Contenidos**

### **1. Normas gramaticales de la lengua inglesa:**

- Corrección léxica, ortográfica, gramatical o sintáctica, signos de puntuación, aplicación de siglas y abreviaturas.
- Estructuras habituales.
- Textos formales e informales.
- Vocablos técnicos.

### **2. Redacción de escritos en inglés**

- De forma estructurada.
  - Metas y objetivos.
  - Estilos.
  - Contenidos (Introducción, ampliación y conclusión).
  - Conectores.
  - Revisión.
- Claridad y coherencia.
- Párrafos breves y secuenciados.
- Ideas principales.
- Ideas secundarias.

### **3. Redacción e interpretación de textos sencillos y formalización de documentos rutinarios en distintos soportes:**

- Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, nota interna, solicitud, resumen de prensa-.
- Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas-.
- Básicos de la empresa privada -informe, certificado, instancia, denuncia, recurso-.
- Mercantiles -presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, rellenado de libros de registro, pólizas de seguro-.
- De la Administración -informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta-.



**4. Redacción de correspondencia en lengua inglesa**

- Estructuras lingüísticas y léxico propios de la correspondencia comercial.
- Destinatarios.
- Estructura: introducción, intereses y experiencias, información adicional y despedida.
- Soporte: convencional, fax, correo electrónico. Formatos de redacción en diferentes países.

**5. Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma escrita:**

- Adaptación al interlocutor.
- Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.
- Intenciones y preferencias.
- Formulación de disculpas en situaciones delicadas.

**6. Redacción y traducción de informes socio-profesionales largos y complejos en inglés****7. Resúmenes de textos profesionales****Orientaciones metodológicas**Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 - UF0330	30	20
Unidad formativa 2 - UF0331	50	40
Unidad formativa 3 - UF0332	30	20

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Comunicación en lengua inglesa –Nivel B2 – Usuario independiente avanzado según el Marco Común Europeo de Referencia
- Competencia digital

**MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL DISTINTA DEL INGLÉS PARA LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Código:** MF0985\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

## Asociado a la Unidad de Competencia

UC0985\_2 Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente avanzado B2 (equivalente a medio alto), en las actividades de asistencia a la dirección.

**Duración:** 80 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comprender la información en una lengua extranjera estándar distinta del inglés, relacionada con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección y transmitida a través de conversaciones o discursos, breves o extensos, y sin excesivas distorsiones o ruidos, ni expresiones idiomáticas.

CE1.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales de la asistencia a la dirección -recepción de visitas, organización de reuniones, viajes y eventos u otras-.

CE1.2 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.

CE1.3 A partir de instrucciones y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con un ritmo normal, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE1.5 A partir de grabaciones de conversaciones o discursos convenientemente caracterizados, de situaciones tipo en la gestión de las actividades de asistencia a la dirección -gestión de citas, recepción de visitas, organización de eventos, asuntos relacionados con el ámbito de la comunicación empresarial-:

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles en líneas argumentales complejas.

CE1.6 Extraer, de manera eficaz, información general y detallada relacionada con su ámbito profesional procedente de soportes sonoros, tales como grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión.

CE1.7 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE1.8 En una situación profesional debidamente caracterizada, en la que se simula la atención a un cliente interno o externo que solicita información de la organización:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales.
- Identificar adecuadamente los elementos no verbales de comunicación para hacer evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral, mientras se escucha éste, en su lengua materna.
- Explicar las estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.

C2: Interpretar la documentación profesional relacionada con las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de carácter sencillo, breve o extensa, obteniendo los datos e informaciones relevantes.

CE2.1 Identificar los documentos habituales y léxico habitual del entorno profesional de la asistencia a la dirección.

CE2.2 Identificar las herramientas y recursos de traducción más adecuadas, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura de un documento no complejo del ámbito profesional -correspondencia, actas, facturas, documentos de viaje, otros-:

- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de documentos reales, básicos y habituales, de las actividades básicas de la asistencia a la dirección y de datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Identificar sus características básicas.
- Extraer, con precisión, detalles específicos -nombres, horas, fechas, cantidades, precios, características técnicas u otras- de fuentes y textos diversos relacionados con la organización de viajes o eventos.
- Reconocer e interpretar con exactitud expresiones especializadas básicas del campo profesional.
- Inferir con exactitud razonable el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir y sintetizar el mensaje de los documentos.
- Comprobar la comprensión utilizando claves contextuales.

CE2.5 A partir de textos profesionales relacionados con la asistencia a la dirección -normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos- traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción idóneas.

C3: Expresarse oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés con claridad, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección, utilizando con corrección las normas sociolingüísticas y, demostrando naturalidad y corrección en la utilización del lenguaje.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, presentación y despedida, con las pautas de cortesía asociadas.

CE3.2 En una simulación convenientemente caracterizada, de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, relativos a la gestión de citas:

- Transmitir el mensaje propuesto en la gestión de citas -comunicación, anulación, aplazamiento u otras- de forma precisa, clara y detallada, sin dar lugar a equívocos de ningún tipo.
- Describir oralmente con precisión los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos- celebración de reuniones, direcciones, transportes u otros-.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del campo profesional en la gestión de citas y atención al cliente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar con corrección las actitudes, y elementos del lenguaje de persuasión.

CE3.3 En situaciones convenientemente caracterizadas, de presentación de aspectos de una organización tipo, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales -gráficos, diapositivas, vídeos, otros-:

- Presentar el asunto propuesto -actividad, productos o servicios, organigrama, promociones, folletos u otros aspectos de la organización- de forma clara y

detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrándolo con ejemplos y detalles representativos.

- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de la asistencia a la dirección, utilizando circunloquios y paráfrasis para suplir las carencias en el mismo.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación claras y naturales.
- Utilizar el lenguaje con flexibilidad para adaptarlo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, variando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.
- Identificar los errores cometidos en el discurso corrigiéndolos.

CE3.4 Realizar grabaciones de voz inteligibles telefónica o telemáticamente para su incorporación en presentaciones u otros elementos de comunicación.

C4: Redactar y/o cumplimentar documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Planificar y organizar los textos para presentaciones o informes profesionales en párrafos breves y secuenciados en su caso, en orden cronológico, estableciendo el efecto que puede producir en el destinatario.

CE4.2 Identificar un vocabulario amplio de uso general en la documentación propia de las actividades de asistencia a la dirección -correspondencia convencional y electrónica, convocatorias y actas de reuniones, billetes, reservas, presupuestos, facturas u otros-.

CE4.3 Utilizar con corrección razonable los elementos gramaticales básicos, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especializadas de su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos.

CE4.4 A partir de unas instrucciones detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud -demanda de información, ofertas de productos/ servicios, rectificaciones o anulaciones de pedido, solicitud de visita y/o reunión, otras- adaptando las estructuras formales convenientes.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios -convocatorias, actas, saludas, cartas comerciales, facturas, solicitud de pedidos, otros- de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.5 En situaciones profesionales simuladas, debidamente caracterizadas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Tomar notas de una conversación o reunión y elaborar un breve resumen.
- Redactar un texto breve -carta, fax, nota, correo electrónico- para un cliente o para otro profesional solicitando o proporcionando una información detallada sobre un tema propio del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo sobre las incidencias en la organización de un viaje o evento.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

CE4.6 A partir de datos convenientemente caracterizados, de actividades habituales de la asistencia a la dirección -redacción de correspondencia habitual,

rellenado de documentación generada en reuniones, documentación en la organización de viajes y eventos, otras:-

- Complimentar, con precisión y haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad -correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros-.
- Elaborar correos electrónicos y faxes con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar y, con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos.

CE4.7 Utilizar la información procedente de las herramientas de traducción con criterios de contextualización y coherencia.

C5: Mantener conversaciones del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección en situaciones tipo no complejas, en una lengua extranjera distinta del inglés, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.3 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.4 En situaciones simuladas de recepción, orientación y atención de visitas, clientes u otros agentes, a través de conversaciones uno a uno:

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con corrección, de forma detallada y claridad en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas adecuadas.
- Comprender con exactitud la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua estándar, aún produciéndose con ruidos simulados.
- Utilizar estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y fiable, adecuándolos a las preguntas formuladas por el interlocutor.

CE5.5 En una simulación convenientemente caracterizada de conversación telefónica con un interlocutor extranjero:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 A partir de conversaciones telefónicas simuladas, relacionadas con las actividades de asistencia a la dirección -gestión de citas, comunicaciones de información básica referente a viajes, reuniones, alojamientos u otros eventos profesionales-, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor.

- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la concertación, anulación, aplazamiento, u otras situaciones relativas a la gestión de citas.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y fiable en la justificación de ausencias, aceptación o rechazo de acuerdos u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos; o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Utilizar expresiones variadas para mantener la atención y el interés del cliente.
- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.

CE5.7 En una conversación con distintos participantes, o debate simulado, en los que se propone un asunto relacionado con las actividades de la asistencia a la dirección -gestión de las comunicaciones en una organización, organización de viajes o eventos u otros-:

- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto.
- Participar de forma activa en las discusiones entabladas con iniciativa.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra.
- Comprender con detalle las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar y defender sus ideas u opiniones, estableciendo las hipótesis o alternativas necesarias, y proponiendo las ventajas e inconvenientes de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo, persuasión u otras actitudes, así como frases típicas para iniciar o acabar su conversación o turno de palabra.

CE5.8 En una simulación convenientemente caracterizada, de organización de estancias de carácter profesional en un país de lengua extranjera, organizar dicha estancia teniendo en cuenta:

- Las costumbres horarias.
- Los hábitos profesionales.
- Las normas de protocolo que rigen en dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.9 En simulaciones convenientemente caracterizadas de situaciones y eventos sociales ligados al desarrollo de la actividad profesional -comidas, *cocktails*, cenas, visitas turísticas u otras-:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones socio-profesionales.

### **Contenidos**

- 1. Revisión morfológica, sintáctica y fonética de la lengua extranjera distinta del inglés.**

## 2. Toma de contacto socio-profesional en una lengua extranjera distinta del inglés

- Valoración del contexto comunicativo en las secretarías de dirección.
- Presentación, saludos e identificación de los interlocutores.
  - Fórmulas internacionales.
  - Vocabulario propio del campo profesional del ámbito de la asistencia a la dirección. Expresiones y léxico de atención al público.
  - Expresiones de cortesía y agradecimiento.
  - Entregas y peticiones de ayuda e instrucciones.
  - Felicitaciones y deseos.
  - Información y propuestas.
  - Frases de bienvenida y despedida.
  - Frases de duda y disculpa. Pedir aclaraciones.
  - Días de la semana. Meses del año.
  - Fechas (diferentes formas de expresarlas).
  - Horas (diferentes formas de expresarlas).
  - Horarios de espectáculos y expresiones relacionadas.
  - En el hotel.
  - Las comidas.
  - Salidas y llegadas de medios de transporte.
  - Expresiones de tiempo.
  - Precios y medidas.
  - Giros comerciales.
  - Ofertas-pedido .Vocabulario relevante relativo a ofertas y pedidos.
  - Condiciones de venta. Vocabulario relevante relativo a las condiciones de venta.
  - Plazos de pago.
  - Reclamaciones.
  - Embalaje y transporte.
  - Informaciones del producto.
- La toma de notas en conversaciones.
  - Interpretación y síntesis.
- Recepción y transmisión de mensajes.
  - Adecuación del lenguaje no verbal.
- Elaboración de material audiovisual:
  - Promocional.
  - Dossier informativo.
  - Otros.
- La escucha de grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión.
  - Problemática (ruidos, ritmo, pronunciación, entonación).
  - Técnicas para realizar traducciones e interpretar las conversaciones sintetizando las ideas principales.
- La realización de grabaciones de voz para su incorporación en presentaciones.
  - Problemática (ruidos, ritmo, pronunciación, entonación).

## 3. Organización habitual del trabajo de secretariado en una lengua extranjera distinta del inglés

- Recepción y atención de visitas en la empresa.
  - Saludo, presentación y despedida.
- Intercambio de información presencial en la recepción y atención de clientes internos y externos:
  - Preguntas y respuestas.
  - Sugerencias.
  - Consejos y recomendaciones.

- Ofrecimientos.
- Peticiones.
- Conversaciones:
  - Conversaciones informales con clientes.
  - Conversaciones formales con clientes externos e internos -reformulación de acuerdos, desacuerdos, compromisos adquiridos, solicitud de aclaraciones-.
- Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma oral:
  - Adaptación al interlocutor.
  - Uso adecuado de los turnos de palabra.
  - Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.
  - Intenciones y preferencias.
  - Formulación de disculpas en situaciones delicadas.
- Convenciones y pautas de cortesía, usados en la comunicación telefónica o telemática.
  - Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con saludos, despedidas, tratamientos de cortesía, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Normas de protocolo y cortesía.
  - Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio-profesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica.
  - Costumbres, usos, valores, creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera.
  - Convenciones y pautas de cortesía a la hora de organizar estancias y eventos teniendo en cuenta las costumbres horarias, hábitos profesionales e indumentaria.

#### **4. Comunicaciones escritas habituales del trabajo de secretariado en una lengua extranjera distinta del inglés**

- Técnicas y normas gramaticales:
  - Corrección léxica, ortográfica, gramatical o sintáctica, signos de puntuación, aplicación de siglas y abreviaturas.
  - Estructuras habituales.
  - Textos formales e informales.
- Redacción e interpretación de textos sencillos y formalización de documentos rutinarios en distintos soportes:
  - Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, nota interna, solicitud, resumen de prensa-.
  - Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas-.
  - Básicos de la empresa privada -informe, certificado, instancia, denuncia, recurso-.
  - Mercantiles -presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, rellenado de libros de registro-.
  - De la Administración -informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta-.
- Redacción y traducción de informes socio-profesionales extensos -informe, dossier, acta, memoria, resumen de prensa-.
- Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma escrita:
  - Adaptación al interlocutor.
  - Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.



- Intenciones y preferencias.
- Formulación de disculpas en situaciones delicadas.
- Interpretación y relleno de documentos para las reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración en todo tipo de soporte.
- Presentación de anotaciones de discursos profesionales extensos y no complejos.
- La correspondencia electrónica y faxes.
  - Formatos de redacción en diferentes países.

#### 5. Comunicaciones orales habituales en la gestión de viajes, alojamiento y servicios de restauración en una lengua extranjera distinta del inglés

- Búsqueda y recopilación de información socio-profesional relacionada.
- Intercambio de información oral o telefónica en la formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración:
  - Estructuración del discurso.
  - Preguntas.
  - Respuestas.
  - Actitudes básicas.
- Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera distinta del inglés de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socio-profesionales.
- Aplicación de estrategias de verificación:
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
  - Confirmación de significados.
  - Reformulación de una comunicación.
- Interpretación de facturas de hoteles, transportes, restaurantes u otros.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la gestión de viajes y reservas.

#### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0985_2	80	60

#### Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Comunicación en lengua extranjera distinta al inglés.- Nivel B1. Usuario Independiente Umbral (equivalente a un nivel intermedio) según el Marco Común Europeo de Referencia.
- Competencia digital.

## MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Código:** MP0076

**Duración:** 80 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- CE1.1 Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.
  - CE1.2 Integrar con destreza, técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.
  - CE1.3 Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.
  - CE1.4 Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.
  - CE1.5 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos
  - CE1.6 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
  - CE1.7 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- C2: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización
- CE 2.1 Participar en los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas en procesos de organización de agenda.
  - CE 2.2 Contribuir a aplicar técnicas de negociación en situaciones de organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos persiguiendo soluciones de beneficio mutuo entre las partes.
  - CE 2.3 Determinar y ayudar a cumplimentar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos según la normativa vigente.
  - CE 2.4 Participar en la organización de reuniones y eventos corporativos aplicando las normas de protocolo, identificando sus características y recursos necesarios, y cumpliendo con los objetivos propuestos.
  - CE 2.5 Colaborar en la organización de viajes nacionales e internacionales realizando, en su caso, las gestiones necesarias, cumpliendo con los objetivos y procedimientos tipo propuestos.
  - CE 2.6 Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - CE 2.7 Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- C3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos
- CE3.1 Analizar las distintas fuentes de información internas y externas en las organizaciones, en función de su disponibilidad, facilidad y utilidades de acceso, y el tipo de información requerida en los documentos habituales del ámbito profesional específico.

CE3.2 Incorporar las informaciones y objetos obtenidos y registrados a documentos valorativos, de comunicación o decisión, de forma organizada, con corrección y ausencia de inexactitudes, a través de la aplicación informática específica y, de acuerdo con el diseño y formato establecidos en la organización.

CE3.3 Participar en la realización de presentaciones de documentos profesionales tipo -valorativos, de comunicación o decisión-, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos convenientemente personalizados, y en su caso animados, a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia específicos.

CE3.4 Mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente, respetando los derechos de autor de los contenidos.

CE3.5 Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

CE3.6 Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

CE3.7 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

C4: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección

CE4.1 Obtener e interpretar la información de todo tipo de discursos orales relacionados

con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección en inglés estándar, emitidos de

forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos

ruidos ni distorsiones.

CE4.2 Interpretar la documentación e información profesional, extensa y compleja, relativa a las actividades de asistencia a la dirección en inglés, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o generando documentos con traducciones exactas.

CE4.3 Expresarse oralmente en inglés con fluidez en situaciones tipo del ámbito profesional y social de asistencia a la dirección, según las normas de cortesía adecuadas, asegurando la perfecta transmisión de la información emitida y, demostrando flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE4.4 Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios relacionados con las actividades de la asistencia a la dirección en inglés, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, y utilizando la lengua de forma flexible y eficaz.

CE4.5 Interactuar oralmente en inglés, con uno o más interlocutores, de forma fluida en transmisión de la información y, demostrando flexibilidad y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE4.6 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

CE4.7 Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

C5: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección

CE5.1 Comprender la información en una lengua extranjera estándar distinta del inglés, relacionada con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección y transmitida a través de conversaciones o discursos, breves o extensos, y sin excesivas distorsiones o ruidos, ni expresiones idiomáticas

CE5.2 Interpretar la documentación profesional relacionada con las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de carácter sencillo, breve o extensa, obteniendo los datos e informaciones relevantes.

CE5.3 Expresarse oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés con claridad, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección, utilizando con corrección las normas sociolingüísticas y, demostrando naturalidad y corrección en la utilización del lenguaje.

CE5.4 Redactar y/o cumplimentar documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.5 Mantener conversaciones del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección en situaciones tipo no complejas, en una lengua extranjera distinta del inglés, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.

CE5.6 Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

CE5.7 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

CE5.8 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

C6: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE6.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE6.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE6.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE6.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE6.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE6.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

C7: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE7.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE7.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE7.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE7.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE7.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE7.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## **Contenidos**

### **1. Comunicación en la empresa.**

- Comunicación verbal, aplicando técnicas de cortesía, adecuando el lenguaje no verbal con respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas. Tanto en situaciones formales como informales.
- Atención a clientes externos e internos de la organización.
- Recepción de las visitas.
- Comunicación escrita en todos los formatos utilizados por la empresa.
- Recepción y despacho de la correspondencia de la dirección.
- Atención de una posible reclamación, tanto verbal como escrita.

- Atención de llamadas telefónicas adecuadamente identificando al interlocutor, el mensaje y dando respuesta al mismo, mediante filtrado, desvío a otra persona o solución de la demanda de información.
  - Resolución de posibles conflictos en el ámbito de la organización.
- 2. Gestión de agendas, reuniones, viajes y eventos**
- Gestión del tiempo, según las tareas a realizar, el horario y los descansos habituales de la empresa.
  - Gestión de la agenda personal, y si es posible la del directivo.
  - Archivo de la documentación con la que se trabaja en la empresa, según soportes y criterios establecidos.
  - Llevar a cabo las negociaciones para la organización de reuniones y contrataciones de eventos.
  - Organización de reuniones.
  - Organización de eventos diversos propios de una organización empresarial.
  - Organización de viajes nacionales e internacionales.
- 3. Utilización de la informática para buscar información, elaborar documentos y presentaciones en la empresa.**
- Realización de búsquedas de información, -Internet, archivos, prensa- e incorporación de forma organizada a través de la aplicación informática adecuada.
  - Elaboración de presentaciones y documentos profesionales usados en la empresa, incorporando imágenes, gráficos, vídeos y sonidos.
  - Mantenimiento de la seguridad, confidencialidad y restricción de acceso a la documentación creada, respetando el derecho de autor de los contenidos.
- 4. Comunicación por medio del inglés en todas las tareas de asistencia a la dirección.**
- Traducción e interpretación de textos en inglés.
  - Comunicación telefónica y telemática en lengua inglesa.
  - Recepción de visitas en inglés, y organización de reuniones y eventos donde se utilice la lengua inglesa, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
  - Elaboración de escritos en lengua inglesa, habituales y usados en la empresa.
- 5. Comunicación por medio de otra lengua extranjera, distinta del inglés en todas las tareas de asistencia a la dirección.**
- Traducción e interpretación de textos en la lengua extranjera.
  - Comunicación telefónica y telemática en la otra lengua extranjera.
  - Recepción de visitas en una lengua extranjera, y organización de reuniones y eventos donde se utilice este idioma, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
  - Elaboración de escritos en lengua extranjera, habituales y usados en la empresa.
- 6. Integración y comunicación en el centro de trabajo**
- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
  - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
  - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
  - Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
  - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
  - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF0982_3	Licenciado. Diplomado.	2 años
M0983_3	Licenciado. Diplomado.	2 años
MF0986_3	Licenciado. Diplomado.	2 años
MF0984_3	<p>Profesorado español: Licenciado en Filología de la Lengua Inglesa Licenciado en Traducción o Interpretación del área lingüística. Cualquier Titulación Superior con Certificado de aptitud en inglés de la Escuela Oficial de Idiomas Cualquier Titulación Universitaria Superior habiendo cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del inglés junto con los estudios complementarios citados en el apartado anterior. Mínimo titulación de grado superior y/o alguno de los siguientes diplomas o similar: Cambridge Proficiency Diploma , Diploma Oxford Certificate of English, Nivel C2</p> <p>Profesorado nativo en lengua inglesa: Mínimo titulación universitaria de su país de origen reconocida, y/o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.</p>	2 años
MF0985_2	<p>Profesorado español: Licenciado en: Filología de la Lengua Extranjera correspondiente. Licenciado en Traducción o Interpretación del área lingüística. Cualquier Titulación Superior con Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas. Cualquier Titulación Universitaria Superior habiendo cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios citados y/o alguno de los diplomas que así lo certifiquen. Nivel C2.</p> <p>Profesorado nativo en la lengua del módulo: Mínimo titulación universitaria de su país de origen reconocida, y/o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.</p>	1 año

## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión	45	60
Aula de idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula de gestión	X	X	X		
Aula de idiomas				X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	Equipos audiovisuales PCS instalados en red, cañón de proyección e <i>Internet</i> Software específico de la especialidad Pizarras para escribir con rotulador Rotafolios Material de aula Mesa y silla para formador Mesas y sillas para alumnos
Aula de idiomas	Equipos audiovisuales 1 proyector Programas informáticos para el aprendizaje de un idioma Reproductores y grabadores de sonido. Diccionarios bilingües

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.