

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Prestación de servicios de organización a eventos

Familia Profesional: **Hostelería y Turismo**

Nivel: **2**

Código: **HOT712_2**

Estado: **BOE**

Publicación: **RD 297/2021**

Referencia Normativa: **RD 914/2024**

Competencia general

Prestar servicios a la organización de eventos (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones -MICE- y acogida en el territorio), utilizando medios ofimáticos y comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, según el plan operativo y la calidad establecida, teniendo en cuenta la planificación de la actividad preventiva y la protección del medioambiente.

Unidades de competencia

- UC2394_2:** Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos
- UC2395_2:** Prestar servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos
- UC0233_2:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
- UC9998_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de negocios dedicado a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio, en entidades de naturaleza pública o privada, empresas de cualquier tamaño con independencia de su forma jurídica, tanto por cuenta propia como ajena. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior, aunque ocasionalmente puede tener personal a su cargo. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de servicios, por lo general, en el turismo de negocios (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones -MICE- y acogida en el territorio), cultural, deportivo, ocio y asistencia administrativa.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Azafatos de Protocolo, de Actos Institucionales y Corporativos
- Azafatos de acompañamiento en visitas técnicas, viajes y programa social
- Azafatos en acciones de marketing y publicitarias
- Azafatos de promociones comerciales, presentaciones y lanzamiento de producto
- Azafatos de Congresos, Convenciones, Exposiciones y Ferias
- Auxiliares de acogida territorial
- Azafatos de acogida, punto de información, soporte y acompañamiento en actividades de transfers y hospitality desk (aeropuertos, puertos, estaciones de tren y autobuses, hoteles y restauración)
- Azafatos de puntos de información y administración en universidades, museos, espacios culturales, auditorios y otros establecimientos/entidades
- Coordinadores/Supervisores de Azafatos de Eventos y Congresos
- Azafatos de Eventos (sociales, institucionales, culturales y deportivos)

Formación Asociada (660 horas)

Módulos Formativos

- MF2394_2:** Servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos (180 horas)
- MF2395_2:** Servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos (180 horas)
- MF0233_2:** OFIMÁTICA (180 horas)
- MF9998_2:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos

Nivel: 2
Código: UC2394_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones entre otros) para colaborar de manera efectiva en coordinación con el personal implicado y ofrecer un servicio de calidad.

CR1.1 La información relativa a la actividad profesional, a prestar -naturaleza, temática, horario, ubicación, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales, turística- así como la atribución de tareas del personal de asistencia a la Organización (montaje de logística, preparación de acreditaciones, rótulos, regalos, invitaciones, entre otras) se obtienen, aplicando el manual de información ("briefing"), las indicaciones recibidas y consultando las posibles dudas a la persona responsable.

CR1.2 La conexión con el equipo de trabajo se efectúa, coordinándose, en su caso, con la Organización para garantizar la prestación de un servicio de excelencia en los distintos espacios habilitados, tales como, mostradores de registro y entrega de documentación, puntos de información, control de accesos, entre otros.

CR1.3 La relación con Organizaciones Profesionales de Congresos (OPC) (agencias de viaje - billetes, hoteles-, empresas de transportes, servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva -cáterin-, servicios auxiliares, entre otros) que puedan prestar sus servicios se efectúa, coordinándose, en su caso, con el equipo de trabajo de la Organización, detectando las demandas del público para favorecer su satisfacción.

CR1.4 La relación del material y del mobiliario atribuido al espacio de su competencia se coteja con la persona responsable de su ubicación exacta, anotando e informando acerca de posibles incidencias.

CR1.5 El material requerido se acopia verificando su estado de uso y cantidad, de acuerdo a la planificación de la actividad preventiva.

RP2: Acondicionar el material y mobiliario requeridos para la prestación del servicio de asistencia a la Organización en función de las indicaciones recibidas de la persona responsable, aportando valor a la imagen de la misma.

CR2.1 El material informativo o señalética (paneles, posters, enaras, carteles, expositores, entre otros) se localiza garantizando su fácil acceso y verificando su estado de uso y visibilidad.

CR2.2 El material auxiliar, como puede ser: elementos de megafonía y audiovisuales, recursos ofimáticos, dispositivos digitales, documentación, entre otros, se ubica según las indicaciones recibidas y verificando o avisando a quien corresponda para que estén operativos.

CR2.3 Los requerimientos de la mesa presidencial (bebida, vasos, portanombres, receptores, entre otros) se colocan facilitando el acceso e identificación de los ponentes, en función del protocolo establecido por la Organización o del programa del acto.

CR2.4 Los materiales y el mobiliario atribuidos al espacio asignado para su ubicación se mantienen en todo momento en orden y buena disposición, verificando que resultan accesibles, que cumplen los estándares de visibilidad y reponiendo o sustituyendo las cantidades o elementos necesarios para el desarrollo de la jornada.

CR2.5 Las tareas y responsabilidades, el control de horarios de llegada y salida de los miembros del equipo y la cobertura de los campos de trabajo a cubrir, la distribución y supervisión de los equipos en los espacios se asignan, en su caso, por la persona responsable de la Organización o en coordinación con ella.

RP3: Acoger con educación y cortesía al público comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, dirigiéndole a la ubicación o a las personas requeridas para optimizar el flujo de entrada a reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) organizados y evitar posibles aglomeraciones o facilitar su acogida en el territorio.

CR3.1 El público se atiende (recepción y despedida) dando la bienvenida con cordialidad, buena disposición y sonrisa espontánea y discreta, atendiendo sus demandas de información, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, y asistiendo el guardarropa (custodia de ropa de abrigo, de maletas u otros materiales) cuando previamente se haya determinado.

CR3.2 La asistencia o inscripciones se registran en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros) con el control e indicaciones de la Organización, cotejando y validando los datos que lo requieran y cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

CR3.3 La documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas ("tickets"), información sobre el territorio u otros, se entregan siguiendo las indicaciones recibidas y confirmando las respectivas asistencias a otras actividades del público atendido, según sea el caso.

CR3.4 El conteo del público, el control de accesos y los trámites de acreditaciones de entrada se realizan cuando se requiera, con rigor y utilizando los medios técnicos disponibles.

CR3.5 El flujo de público (acogida, acompañamiento y acomodación) se conduce con amabilidad y agilidad, facilitando la accesibilidad, evitando aglomeraciones y desorganización en las zonas de paso y en las vías de evacuación, comunicando las posibles incidencias que se aprecien de forma inmediata y discreta a la persona responsable.

CR3.6 La asistencia personalizada al público que lo requiera (niñas y niños, personas mayores o con discapacidad) se presta cuando se le solicite, potenciando el umbral de accesibilidad a las instalaciones.

CR3.7 La evacuación del público ante una posible situación de urgencia se posibilita, dirigiéndole ordenadamente y con calma hacia la salida que indique el equipo de emergencia.

CR3.8 La imagen personal y el saber estar se muestran en todo momento de manera elegante, agradable y profesional, cuidando al máximo los detalles y manteniendo el uniforme identificativo en las condiciones fijadas por la Organización durante el desarrollo de la jornada.

RP4: Informar al público de las actividades programadas por la Organización y/o de los servicios previamente coordinados que ofrece el entorno, facilitando el acceso a

los mismos y gestionando los recursos disponibles para potenciar los objetivos de la entidad y los recursos del territorio.

CR4.1 La información solicitada se atiende de forma educada y respetuosa, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, personalizando técnicas y habilidades sociales con relación al tipo de público asistente, ofreciendo la documentación expuesta en el espacio o área de su responsabilidad.

CR4.2 La asistencia al público se presta, en caso requerido, en sus posibles desplazamientos e incidencias de pasajeros en la facturación o pérdida de equipajes en tránsito, entre otras, adaptándose a las situaciones que pudieran surgir.

CR4.3 Las funciones específicas derivadas de la logística a desarrollar, como pueden ser traslados (hoteles, aeropuerto, puerto, lugares de celebración del evento sedes, entre otros) se prestan en colaboración con el equipo de trabajo y mostrando buena disposición, resolución y proactividad.

CR4.4 La información requerida respecto a los servicios que ofrece el territorio (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros) se proporciona a las personas solicitantes, utilizando un lenguaje claro y comprensible.

CR4.5 Las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, aplicando las medidas establecidas para su resolución o derivándolas a la persona o departamento que corresponda.

CR4.6 El tiempo de diálogo se controla, detectando la ocasión propicia para concluir la demanda de información y dar paso a otra persona que pudiera estar esperando a ser atendida.

RP5: Atender al público asistente a reuniones profesionales, comprobando que los equipos están disponibles y operativos para evitar incidentes o solucionar eficientemente los imprevistos que pudieran surgir.

CR5.1 El estado de los dispositivos, tales como iluminación, aire acondicionado, megafonía y audiovisuales de la sala o espacio donde está previsto que se desarrolle la ponencia se comprueban, verificando o avisando a quien corresponda para que se encuentren operativos.

CR5.2 La información solicitada por el público asistente en cuanto a la localización de salas o lugares donde se desarrollan cada una de las actividades se atiende, siguiendo el programa establecido por la Organización.

CR5.3 La recepción y ubicación del público se efectúa en función de las peculiaridades de la intervención o ponencia y el protocolo a cumplir, dándoles la bienvenida y mostrando una imagen personal impecable.

CR5.4 La documentación y los equipos necesarios (receptores de traducción, auriculares, entre otros) se entregan al público asistente a la reunión, cuando así se requiera, comprobando previamente que su cantidad y funcionalidad se corresponden con las previstas en el programa y recogidos una vez finalizada la exposición, cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

CR5.5 La asistencia a los ponentes se efectúa antes y durante su presentación, en coordinación con la Organización y el personal técnico de audiovisuales, resolviendo dudas y solucionando de inmediato cualquier problema que pudiera surgir.

CR5.6 El micrófono inalámbrico, en caso de que haya turno de preguntas, se pasa al público, siguiendo indicaciones de la persona responsable de la moderación del turno de palabra.

CR5.7 La asistencia a las personalidades en actos específicos (de inauguración y clausura: recibimientos, acompañamientos, mesas de presidencia, sala de personal muy importante (Vip - Very Important Person-), atención especial a Comités de Honor, organizador, Científico,

gabinetes de prensa, entre otros) se presta, en función de la tipología del evento, cumpliendo el protocolo establecido por la Organización y las indicaciones de la persona responsable.

CR5.8 La atención al público que solicite información sobre la organización del acto se presta, haciendo saber al interesado que se transmite su consulta a la persona responsable, en su caso, y simultáneamente, buscando soluciones a problemas que afecten al servicio facilitado, anticipándose con la experiencia y moderación a una situación determinada.

RP6: Recoger el material del área de su responsabilidad para una posible disponibilidad en futuras ocasiones, preservando su integridad.

CR6.1 La despedida al público se efectúa con cordialidad, aportándole la información y atención que requiera la situación, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede.

CR6.2 El estado del material se comprueba, verificando que se encuentra operativo para un posible posterior uso, evitando posibles roturas o pérdidas.

CR6.3 El material recogido se custodia, contando los excedentes y disponiéndolos para su traslado hasta la entrega a la persona responsable.

CR6.4 El informe final de la jornada se cumplimenta, en su caso, anotando aspectos objetivos (parte de control de horas, materiales, recursos, uniformes, entre otros) y aspectos subjetivos (apreciaciones sobre la operativa de las reuniones, incentivos, congresos y exposiciones -MICE- actuaciones vinculadas a acogida en el territorio, o sugerencias de mejora del servicio).

Contexto profesional

Medios de producción

Materiales de visibilidad, informativo o señalética y publicitario (paneles, posters, muestras "displays", carteles, expositores, entre otros). Mostradores. Salas. Listados de público asistentes teniendo en cuenta su perfil. Listado de habitaciones ("Rooming list"). Inscripciones. Invitaciones. Documentación para el público. Documentación para ponentes y asistentes. Encuestas. Credenciales. Carpetas. Maletines. Bolsas. Invitaciones de restauración (almuerzos de trabajo, cena de gala, cóctel de bienvenida). Entradas para actos sociales y culturales (programa social, de acompañantes). Meseros. Billetes y tarjetas de transporte. Presentaciones. Obsequios, premios, galardones, diplomas. Elementos de guardarrropía. Material gráfico promocional. Material y equipos ofimáticos. Elementos de megafonía, audiovisuales, dispositivos digitales y tecnológicos (micrófonos inalámbricos, entre otros), transceptor portátil. Elementos de mesa presidencial: bebida, catenarias/separadores, vasos, portanombres, receptores de traducción, auriculares, entre otros. Equipos de control de accesos (de inscripción, de conteo, de comunicación interna, entre otros). Lectores de códigos de barras. Uniforme. Orden de servicio vinculada a restauración. Equipos de interpretación (cabinas).

Productos y resultados

Gestión de la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización. Asistencia y coordinación en relación a otros departamentos de la Organización. Acondicionamiento del material y mobiliario. Acogida, información y atención al público. Recogida del material.

Información utilizada o generada

Información económico-social y cultural del lugar dónde se desarrolla el evento. Tipología del acto, reunión profesional o evento. Manual de información ("briefing"), programa del acto, tipología de público, ubicación espacial de la zona de trabajo, planos y croquis, listados del público, protocolos de evacuación en caso de emergencia, entre otros. Información interna referente a políticas y programas de la Organización y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Normas de protocolo: oficial e

institucional, social, empresarial, entre otros. Guion del maestro de ceremonias, notas de protocolo, información sobre personas especiales (Very Important Person), programa interno, programa final. Informe de la jornada. Técnicas y habilidades sociales. Técnicas para el trato y la atención al público diverso, especialmente con discapacidad, y en función de la edad (niñas y niños, personas mayores). Normativas aplicables de protección de datos personales y sobre prevención de riesgos laborales (registro de entrega y ficha para el control de utilización de los EPI). Cronogramas/escaleta/programa (actividades-tareas, tiempos y personas responsables).

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Prestar servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos

Nivel: 2
Código: UC2395_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar la información de la operativa de las acciones comerciales (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones -MICE- y acogida en el territorio, entre otros) de acuerdo a los objetivos trazados por la marca/empresa, coordinándose con el resto del equipo de trabajo para ofrecer un servicio de calidad y valor añadido.

CR1.1 La información relativa a la acción comercial (características del producto o servicio, características del territorio, imagen de marca, público objetivo, horario, ubicación, recursos humanos y materiales, entre otras) se obtiene, contrastando las indicaciones del manual de información ("briefing") y la formación específica recibida, vinculándose con la imagen que se quiere transmitir para reforzarla durante su comunicación con el público y consultando las posibles dudas a la persona responsable para garantizar la aplicación de la política promocional definida.

CR1.2 La persona o el equipo de trabajo encargado de la promoción se determina, reconociendo las funciones de cada integrante para facilitar la coordinación durante la campaña comercial.

CR1.3 La disponibilidad y ubicación de los materiales requeridos para la acción comercial se confirma con la persona responsable, verificando que se corresponde con la promoción y cantidad expresada en el manual de información ("briefing").

CR1.4 El material promocional informativo y comercial ("merchandising") se aprovisiona comprobando su estado de uso y cantidad, anotando y comunicando incidencias o desperfectos a la persona responsable.

CR1.5 El material promocional que lo requiera se acondiciona para su traslado, en su caso, cumpliendo las indicaciones específicas del manual de información ("briefing"), y/o del fabricante para mantener sus cualidades originales (refrigeración, fragilidad, entre otras).

CR1.6 El stand atribuido se revisa comprobando que responde al perfil definido en el manual de información ("briefing") en función de visibilidad, señalización, iluminación, accesibilidad, conexión a redes sociales, información a ofrecer, regalos promocionales, entre otros, anotando y comunicando incidencias o desperfectos a la persona responsable.

RP2: Componer la disposición y/o visibilidad del material promocional de la acción comercial en el espacio asignado o punto estratégico, en función de las indicaciones del manual de información ("briefing"), para contribuir a la imagen de marca.

CR2.1 El material promocional (carteles, promoción del territorio, expositores, stand, material de Publicidad en el Lugar de Venta -PLV-, entre otros) se posiciona, o ayuda a posicionar, según

el espacio disponible donde se desarrolla la acción comercial (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones -MICE- o áreas donde se practica la acogida territorial, entre otros-, cotejando su estado de uso, cantidad y visibilidad requerida por la imagen de marca.

CR2.2 Los materiales y el mobiliario auxiliar atribuidos se ubican en orden, cantidad y buena disposición, verificando que cumplen los estándares de visibilidad y comunicación comercial de la marca.

CR2.3 El estado del material promocional expuesto se comprueba, garantizando las existencias en función de las demandas previsibles, reponiendo la cantidad establecida de producto durante toda la jornada y sustituyendo aquél que no cumpla con los requisitos de calidad establecidos.

CR2.4 Los materiales que requieran una especial conservación, atención o cuidado (temperatura, posición, transporte, entre otros) se mantienen, en todo momento, según las indicaciones recibidas para preservar su durabilidad y estado prescrito.

CR2.5 La muestra comercial, productos, equipos o servicios se acondicionan comprobando la calidad de los mismos de acuerdo con las indicaciones dadas antes de la apertura y después del cierre del stand o recinto, según sea el caso.

RP3: Atender con cortesía al público a su llegada al stand, espacio o punto de venta, área de acogida territorial, mostrando una cuidada imagen personal y de marca comercial para potenciar la venta o divulgación del producto o servicio.

CR3.1 La atención al público se efectúa con cordialidad, iniciativa, simpatía, sonrisa, expresión positiva y sensibilidad, comunicándose si es necesario, en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, teniendo en cuenta sus demandas de información en caso de que sean solicitadas y aplicando el protocolo establecido en el manual de información ("briefing").

CR3.2 El público potencial se capta dirigiéndose a él con iniciativa, empatía y esmerada atención facilitándole información promocional válida sobre el producto o servicio.

CR3.3 La imagen personal y la de la marca se mantienen impecables durante la acción comercial siguiendo las indicaciones del manual de información ("briefing"), mostrando una actitud personal proactiva siempre con ilusión y servicio a los demás.

RP4: Asesorar al público objetivo sobre el producto o servicio a mostrar, facilitando el material promocional relativo a muestra, degustación ("sampling"), obsequio, folleto, información territorial, entre otros, para contribuir a la calidad del servicio y a la imagen de marca.

CR4.1 El material informativo, promocional o catálogos de la acción comercial se ofrecen al público objetivo de forma respetuosa y cortés, transmitiendo con claridad las potencialidades de lo ofertado y estimulando su interés por el producto o servicio.

CR4.2 Las promociones y características de la acción comercial de la empresa se presentan al público objetivo, personalizando técnicas y habilidades comerciales en consonancia con la tipología de público y mostrando gran capacidad de comunicación.

CR4.3 Las muestras (sampling) de producto y/o los obsequios al consumidor potencial se ofrecen, en su caso, implementando técnicas de venta y teniendo en cuenta la política de la campaña comercial.

CR4.4 La degustación del producto, en su caso, se sirve potenciando sus cualidades y cuidando el servicio al público e imagen de marca.

CR4.5 El asesoramiento especializado, en su caso, para el consumo de productos o servicios regulados por normativa específica se presta mostrando una total identificación y conocimiento

de sus propiedades o características, en función de la tipología de público a quien se dirige la acción comercial.

CR4.6 Las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, y tomando las medidas necesarias para su resolución y/o derivándolas a la persona responsable.

CR4.7 La información y/o venta realizada, la cantidad del producto o servicio mostrados, material publicitario empleado (muestra-"sampling"), regalo promocional, degustación, entre otros se registra, en su caso, cumplimentando los datos en el soporte indicado como puede ser papel, listado, dispositivo o formato telemático.

RP5: Acondicionar el material y mobiliario atribuidos, finalizada la acción comercial, disponiendo su traslado para garantizar un posterior uso.

CR5.1 La despedida al público se efectúa con naturalidad, aportando la información que requiera y manteniendo una buena imagen de la marca comercial promocionada.

CR5.2 El material promocional se recoge con agilidad confirmando que se encuentra en estado de uso, evitando posibles roturas o deterioros.

CR5.3 El material se acondiciona o se entrega a la persona responsable, contando los posibles excedentes o carencias y disponiéndolos para su traslado según especificaciones de cada producto.

CR5.4 La Hoja de Actividad de la Jornada se cumplimenta con toda precisión y detalle, anotando en su caso aspectos objetivos (cantidad de producto consumido y/o vendido, número de potenciales compradores encuestados y/o informados, entre otros) y aspectos subjetivos (apreciaciones sobre el desarrollo de la jornada, retroalimentación del público ("feedback"), impresiones obtenidas, entre otros).

Contexto profesional

Medios de producción

Punto de venta. Materiales de visibilidad, informativos y publicitarios (carteles, expositores, stand, Publicidad en el Lugar de Venta -PLV-, entre otros). Documentación para asistentes. Material gráfico promocional. Material y equipos ofimáticos. Dispositivos tecnológicos. Productos o servicios a promocionar. Muestras, regalos promocionales. Uniforme.

Productos y resultados

Gestión de la información de la operativa de las acciones comerciales. Composición de la disposición y/o visibilidad del material promocional. Atención con cortesía al público. Asesoramiento al público objetivo. Acondicionamiento del material y mobiliario.

Información utilizada o generada

El manual de información ("briefing") de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y áreas de acogida en el territorio: características y posicionamiento en el mercado del producto o servicio a promocionar, imagen de marca, empresa, acción comercial, público potencial, horario, pautas a seguir, espacio asignado o stand, materiales, recursos humanos, entre otros. Imagen corporativa: imagen personal cuidada y supeditada a los requerimientos de marca, requisitos de uniformidad adecuados al acto e instrucciones concretas sobre el público objetivo ("target") para optimizar los resultados. Hoja de horarios y actividad de la jornada. Técnicas y habilidades comerciales. Normativas aplicables de Protección de Datos y sobre prevención de riesgos laborales (registro de entrega y ficha para el control de utilización de los EPI, en su caso).

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2
Código: UC0233_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de

protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos, siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de "software" ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas "software", cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los "clip" de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar - tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Cumplimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, "software", foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

MÓDULO FORMATIVO 1

Servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos

Nivel:	2
Código:	MF2394_2
Asociado a la UC:	UC2394_2 - Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones -MICE- y acogida en el territorio, entre otros) en función de la tipología del mismo.

CE1.1 Diferenciar los distintos tipos de eventos explicando las características de los documentos, materiales, tipos de equipos susceptibles de ser utilizados.

CE1.2 Seleccionar la información relativa a reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio a prestar, así como las tareas del personal de asistencia a la Organización, a partir de un supuesto manual de información ("briefing").

CE1.3 Relacionar los materiales y el mobiliario a utilizar en un espacio reservado para reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio, considerando el objetivo del mismo.

CE1.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de acogida y asistencia en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio:

- Gestionar la información relativa a una reunión profesional o evento a prestar, así como las tareas del personal de asistencia a la Organización, a partir de un supuesto manual de información ("briefing").
- Conectar con el equipo de trabajo, coordinándose, en su caso, con la Organización para garantizar la prestación de un servicio en los distintos espacios habilitados.
- Contactar con Organizaciones Profesionales de Congresos (OPC) que posibiliten servicios complementarios a los ya implantados por el equipo de trabajo de la Organización.
- Acopiar el material verificando su estado de uso y cantidad a utilizar considerando la actividad preventiva.

C2: Aplicar técnicas de acondicionamiento de material y mobiliario requeridos para la prestación del servicio de asistencia a una organización, cumpliendo con las disposiciones de la actividad preventiva.

CE2.1 Definir el material a utilizar de asistencia a una organización considerando la actividad a realizar (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones -MICE- y acogida en el territorio, entre otros).

CE2.2 Definir los parámetros de ubicación y operatividad del material auxiliar (elementos de megafonía y audiovisuales, recursos ofimáticos, dispositivos digitales, documentación, entre otros) según los criterios de la Organización.

CE2.3 En un supuesto práctico de acondicionamiento de material y mobiliario requeridos para la prestación del servicio de asistencia a una Organización:

- Emplazar el material informativo o señalética (paneles, posters, muestras (displays), carteles, expositores, entre otros), verificando su estado de uso y visibilidad.
- Colocar los requerimientos de la mesa presidencial (bebida, vasos, portanombres, receptores, entre otros) en función del protocolo establecido por una Organización o programa del acto.
- Mantener los materiales y el mobiliario atribuidos al espacio asignado para su ubicación en orden y buena disposición, verificando que resultan accesibles, que cumplen los estándares de visibilidad y reponiendo o sustituyendo las cantidades o elementos necesarios para el desarrollo de la jornada.

C3: Aplicar técnicas de acogida al público a actividades programadas a reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio que permitan optimizar el flujo de entrada y evitar aglomeraciones.

CE3.1 En un supuesto práctico de recepción de público considerando el tipo de reunión profesional o evento, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente:

- Recibir al público dando la bienvenida con cordialidad, buena disposición y sonrisa espontánea y discreta.
- Aplicar técnicas de atención al público en situación de discapacidad favoreciendo su comodidad.
- Aplicar técnicas de atención al público con necesidades en función de la edad (niñas y niños, personas mayores) facilitando su acceso.
- Atender a sus demandas de información dirigiéndole al equipo o departamento responsable.
- Asistir al guardarropa considerando la tipología de materiales o elementos a custodiar.
- Asistir a personas de otras nacionalidades, teniendo en cuenta su cultura.

CE3.2 Definir requisitos para registrar los datos del público cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

CE3.3 Caracterizar la imagen personal y el saber estar al detalle como elemento identificativo de marca durante el desarrollo de una jornada.

CE3.4 En un supuesto práctico de acogida de público a reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio, a fin de dirigirles a su ubicación o persona requerida, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente:

- Registrar la asistencia o inscripciones en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros) con el control e indicaciones de la Organización, cotejando y validando los datos que lo requieran.
- Entregar la documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas, u otros, confirmando las asistencias a otras actividades, según sea el caso.
- Realizar el conteo de público, el control de accesos y los trámites de acreditaciones de entrada con rigor y utilizando los medios técnicos disponibles.
- Conducir el flujo de público (acogida, acompañamiento y acomodación, evacuación) con amabilidad y agilidad, facilitando la accesibilidad.

CE3.5 En un supuesto práctico de atención al público en un evento de venta:

- Recibir a diferentes perfiles de público mostrando una actitud personal proactiva
- Despedir a diferentes perfiles de público indicando agradecimiento e invitándoles a volver.

C4: Aplicar técnicas de información al público sobre actividades programadas y/o de servicios previamente coordinados que ofrece el entorno, facilitando su acceso y gestionando recursos disponibles.

CE4.1 Aplicar técnicas de atención y habilidades sociales en situación de información y asesoramiento, considerando la tipología del público.

CE4.2 En un supuesto práctico de comunicación con el público, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente:

- Controlar el tiempo de diálogo detectando cuál es la ocasión propicia para concluir la demanda de información y dar paso a otra persona que pudiera estar esperando a ser atendida.
- Atender las reclamaciones, quejas o sugerencias con amabilidad, eficacia y máxima discreción.

CE4.3 En un supuesto práctico de información al público sobre actividades programadas o servicios previamente programados, facilitando el acceso a los mismos y gestionando los recursos disponibles, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente:

- Informar de la oferta turística existente en el territorio en el que se organiza el evento.
- Prestar asistencia al público en los desplazamientos adaptándose a las situaciones que pudieran surgir.
- Proporcionar información respecto a los servicios que ofrece el entorno utilizando un lenguaje claro y comprensible.
- Atender reclamaciones y sugerencias, dando contestación a cuestiones que requieren información inmediata, o tramitándolo a la persona responsable.

C5: Aplicar técnicas de atención al público asistente a reuniones profesionales, comprobando que los equipos están disponibles y operativos.

CE5.1 En un supuesto práctico de comprobación de los dispositivos considerando la sala o espacio donde se desarrolla la ponencia:

- Verificar el estado operativo de iluminación, aire acondicionado, megafonía y audiovisuales de la sala entre otros, en función del uso.
- Comunicar posibles incidencias a la persona responsable, si procede.

CE5.2 En un supuesto práctico de atención al público, comprobando que los equipos están disponibles y operativos para evitar incidentes o solucionar eficientemente los imprevistos que pudieran surgir:

- Recibir a los asistentes en general en función de las peculiaridades de la intervención o ponencia y el protocolo a cumplir, procediendo a su ubicación.
- Asistir a los ponentes antes y durante su presentación, resolviendo dudas y solucionando de inmediato cualquier problema que pudiera surgir.
- Facilitar al público los micrófonos de mano, en caso de que haya turno de preguntas, según criterios establecidos en relación a la moderación del turno de palabra.
- Prestar asistencia a las personalidades en actos específicos, cumpliendo el protocolo establecido.
- Facilitar información sobre la organización del acto al público que la solicite o buscando soluciones a problemas que afecten al servicio.

CE5.3 En un supuesto práctico de control de documentación y equipos cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal:

- Entregar documentación y receptores de traducción, auriculares, entre otros comprobando previamente que su cantidad y funcionalidad se corresponden con las previstas en el programa.
- Recoger una vez finalizada la exposición receptores de traducción, auriculares, entre otros verificando su operatividad.

C6: Explicar el proceso de recogida de materiales de un área de responsabilidad para una posible disponibilidad en futuras ocasiones, preservando su integridad.

CE6.1 Definir la situación del material que garantice su operatividad en sucesivas ocasiones.

CE6.2 En un supuesto práctico de recogida de materiales en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva:

- Comprobar que el estado del material se encuentra operativo, evitando posibles roturas o pérdidas.

- Contar los excedentes del material en el proceso de custodia, disponiéndolos para su traslado.

CE6.3 En un supuesto práctico de finalización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio, teniendo en cuenta las variables que se hayan producido en su desarrollo, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente:

- Cumplimentar el informe final de la jornada, anotando aspectos objetivos y subjetivos que ayuden a la mejora del servicio.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.1, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.3; C5 completa; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Ejecutar correctamente las instrucciones que recibe responsabilizándose de la labor que desarrolla, dentro de su ámbito competencial.

Participar activamente y coordinar, en su caso el equipo de trabajo.

Demostrar el grado de autonomía requerido en la resolución de contingencias, dentro de su ámbito competencial.

Comunicarse de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Mostrar una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas de la empresa.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 Turismo de Negocios y Eventos en relación al servicio de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Estructura del sector turístico. Mercado turístico.

Turismo de Negocios y de Eventos.

Tipología.

Organización, estructura y gestión.

Necesidades específicas: acto social, institucional, cultural, deportivo, incentivos, entre otros.

Manual de información ("briefing") y su relevancia.

Funciones de los equipos de trabajo.

Secretaría técnica, programa científico y contenidos. Exposición comercial, programa social.

Perfiles profesionales de azafatos: puestos y funciones dentro y fuera de la sede de la organización.

2 Perfil del usuario en relación a la acogida, acompañamiento, asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Proceso de servicio de acogida, acompañamiento y asistencia: hospitalidad, recepción e información, bienvenida, asistencia, atención, accesibilidad.

Modelos de comportamiento: la segmentación del mercado.

Retroalimentación del público: positivo y negativo ("feedback").

Técnicas de comunicación interpersonal (azafatos/público, entre otros): saber escuchar (escucha activa) y saber hablar.

Actitud positiva y proactividad/dinamismo. Cortesía y saber estar.

Gestión de grupos: liderazgo y empatía.

3 Control de acceso en relación a la acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Técnicas de dinamización del flujo de público.

Manejo de listados.

Registro de inscripciones. Trámite de acreditaciones. Técnicas de conteo de público. Control de accesos.

Actividades de administración en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE).

Sistemas de proyección.

Informe final de la jornada.

Estrategias de habilidad social e imagen personal, cualidades comunicativas y expresión corporal.

Relación de los azafatos con el público.

4 Comunicación en relación a los servicios de acogida, acompañamiento, asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Marketing de servicios en eventos

Marca comercial

Imagen y valor de marca

Calidad en el sector

Material informativo y comercial

Material gráfico promocional

Estand

Visibilidad

Público objetivo

Nuevas tecnologías.

5 Asistencia logística en relación a la acogida, acompañamiento, asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Organizaciones Profesionales de Congresos (OPC).

Facturación de pasajeros, equipajes, mercancías y correo; operaciones de embarque y desembarque de pasajeros; incidencias de pasajeros en tránsito o durante el viaje. Formularios de

reservas. Traslados. Asistencia en procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas. Custodia de material.

Manejo de equipos audiovisuales y ofimáticos.

Atención a personas con discapacidad.

Atención a personas con necesidades en función de la edad (niñas y niños, personas mayores, entre otros).

6 Normas de protocolo social y oficial en relación a los servicios de acogida, acompañamiento asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Técnicas de búsqueda: tipología de listado de público asistente

Reglas de protocolo a seguir en un evento

Normativa aplicable de protección de datos Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales (PRL) Seguridad.

7 Protocolo en relación a la acogida, acompañamiento, asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Protocolo: origen, clases, normas y usos sociales (educación y buenas maneras).

Protocolo oficial, institucional y general (empresarial, entre otros). Análisis y aplicación de técnicas: protagonistas de los actos, tipos de presidencias y orden de precedencias, ordenación de banderas.

Protocolo: origen, clases, normas y usos sociales. Tratamientos. Presentaciones.

Protocolo en la organización de eventos en restauración: aperitivos, pausas cafés, cócteles, recepciones, banquetes y otros. Tipos y colocación de mesas, tipos de salas, metodología de ubicación de comensales, planos de mesa y meseros, entre otros.

Protocolo en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE): Comité de Honor, actos de inauguración y clausura (entrega de premios y medallas, entre otros). Atención especial a personalidades y prensa. Presidencias y precedencias.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la prestación de servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos

Nivel:	2
Código:	MF2395_2
Asociado a la UC:	UC2395_2 - Prestar servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar la información necesaria para llevar a cabo una operativa de acciones comerciales (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones, -MICE- y acogida en el territorio, entre otros) de acuerdo a unos objetivos predefinidos.

CE1.1 Detallar el proceso para la obtención de la información relativa a una acción comercial teniendo en cuenta el manual de información ("briefing") y la imagen de marca que se quiere transmitir.

CE1.2 Definir las funciones del personal encargado de la promoción, en el marco de la coordinación, durante una campaña comercial.

CE1.3 En un supuesto práctico de material para llevar a cabo una acción comercial considerando su facilidad de acceso:

- Colocar los materiales para una acción comercial considerando su disponibilidad y ubicación.
- Acondicionar el material promocional para facilitar su traslado.
- Aprovisionar el stand con el material promocional informativo y comercial.
- Revisar el stand garantizando la presencia de los elementos definidos en el manual de información ("briefing").
- Registrar los desperfectos e incidencias considerando su trazabilidad.
- Comunicar los desperfectos e incidencias a la persona responsable utilizando el documento al uso.

C2: Aplicar técnicas de presentación en un espacio o punto estratégico considerando las indicaciones del manual de información ("briefing"), la disposición y/o visibilidad de un material promocional que favorezca la imagen de marca.

CE2.1 Definir los materiales promocionales que son susceptibles de ser utilizados en un espacio o punto estratégico en el desarrollo de un evento comercial.

CE2.2 Definir las variables que influyen en los materiales a utilizar en un evento comercial en un espacio asignado o punto estratégico tomando como referencia la durabilidad y el estado prescrito.

CE2.3 Enumerar productos, equipos o servicios susceptibles de ser acondicionados en la apertura y después del cierre del stand o recinto.

CE2.4 En un supuesto práctico de disposición y/o visibilidad del material promocional en un evento comercial en un espacio asignado o punto estratégico, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva:

- Ubicar los materiales y el mobiliario en orden, cantidad y buena disposición, verificando que cumplen los estándares de visibilidad y comunicación comercial de la marca.
- Comprobar el estado del material promocional expuesto teniendo en cuenta la cantidad y la calidad.

C3: Especificar técnicas de atención al público a la llegada y despedida a un stand, espacio o punto de venta teniendo en cuenta la imagen personal y una marca comercial.

CE3.1 Elaborar un protocolo donde se relacione el comportamiento a llevar a cabo en una actividad de atención al público en cuanto a facilitar información.

CE3.2 Relacionar indicadores que posibiliten la localización de un público potencial facilitándole información.

CE3.3 Enumerar variables que permitan mantener impecable la imagen personal y la de la marca en un stand, espacio o punto de venta.

CE3.4 Explicar el proceso a seguir en la despedida del público garantizando una buena imagen de una marca comercial promocionada.

C4: Aplicar técnicas de asesoramiento sobre el producto o servicio a mostrar utilizando recursos que acorten el periodo transcurrido entre el primer contacto y la compra del producto.

CE4.1 En un supuesto práctico en el que se entregan elementos promocionales de un evento comercial al público objetivo contribuyendo a la calidad del servicio y a la imagen de marca:

- Ofrecer el material informativo, promocional o catálogos, de forma respetuosa y cortés, transmitiendo con claridad las potencialidades de lo ofertado y estimulando su interés por el producto o servicio.
- Presentar promociones personalizando técnicas y habilidades comerciales en consonancia con la tipología de público y mostrando gran capacidad de comunicación.
- Ofrecer muestras ("sampling") de producto y/u obsequios implementando técnicas de venta y la política de la campaña comercial.

CE4.2 En un supuesto práctico de degustación y asesoramiento al público objetivo o especializado, cuidando la imagen de marca del producto, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente:

- Ofrecer la degustación del producto potenciando sus cualidades y cuidando el servicio.
- Asesorar sobre productos o servicios regulados por normativa específica, a partir del conocimiento de sus características y en función de la tipología de público.

CE4.3 Atender una reclamación, queja o sugerencia teniendo en cuenta la satisfacción del público, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente.

CE4.4 En un supuesto práctico de registro de información y/o venta realizada cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal:

- Complimentar los datos del público en el soporte establecido (papel, listado, dispositivo o formato telemático) asegurando el contacto para futuros eventos comerciales.

C5: Aplicar técnicas de acondicionamiento de material y mobiliario en función de un potencial traslado, garantizando su posterior uso.

CE5.1 Enumerar la tipología de material y mobiliario existente en un stand en un evento comercial.

CE5.2 En un supuesto práctico de manipulación de elementos promocionales utilizados en una acción comercial cumpliendo con la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales:

- Recoger el material promocional con agilidad evitando posibles roturas o deterioros.
- Desmontar los expositores o el stand con atención y cuidado garantizando su posterior uso.
- Acondicionar el material considerando los posibles excedentes o carencias.
- Disponer el material para su traslado según especificaciones de cada producto.

CE5.3 En un supuesto práctico de cumplimentación de la Hoja de actividad a fin de garantizar la trazabilidad de la acción comercial:

- Anotar aspectos objetivos (cantidad de producto consumido y/o vendido, número de potenciales compradores encuestados y/o informados, entre otros) con precisión.
- Anotar aspectos subjetivos (apreciaciones sobre el desarrollo de la jornada, retroalimentación del público -"feedback"-, impresiones obtenidas, entre otros) con detalle.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C4 respecto a CE4.1, CE4.2 y CE4.4; C5 respecto a CE5.2 y CE5.3.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Ejecutar correctamente las instrucciones que recibe responsabilizándose de la labor que desarrolla, dentro de su ámbito competencial.

Participar activamente y coordinar, en su caso el equipo de trabajo.

Demostrar el grado de autonomía requerido en la resolución de contingencias, dentro de su ámbito competencial.

Comunicarse de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Mostrar una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas de la empresa.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 El mercado de promociones en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Mercado de promociones.

La campaña comercial.

Necesidades específicas de promociones.

Manual de información ("briefing").

Funciones de los equipos de trabajo en promociones.

Características del producto o servicio.

Imagen y valor de marca; empresa; campaña comercial de la marca, posicionamiento en el mercado, tipología de público, política de empresa.

2 Perfil del usuario en promociones en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

Público objetivo, promoción, temática, horario, ubicación, recursos humanos y materiales

Política promocional
Retroalimentación en relación al producto ("feedback")
Técnicas de visibilidad del material promocional.

- 3 **Operaciones de administración en promociones en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio**
Estrategias de comunicación comercial e imagen de marca
Técnicas de venta: saber escuchar (escucha activa), saber hablar Técnicas de persuasión
Hoja de actividad de la jornada.
- 4 **Comunicación en promociones en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio**
Marketing de promociones.
Marca comercial.
Calidad en el servicio.
Material informativo y comercial.
Material gráfico promocional.
Estand.
Visibilidad.
Publicidad en el Lugar de Venta (PLV).
Normativa específica ante productos de especial regulación normativa.
- 5 **Servicio al público en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio**
Degustación.
Servicio al público.
Muestras ("sampling").
Traslado de material con indicaciones específicas (refrigeración, fragilidad, entre otros).
Los productos que requieran una especial conservación, atención o cuidado (temperatura, posición, transporte, entre otros).
Normativas aplicables de Protección de Datos. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
- 6 **Atención al público en el servicio de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio**
La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
La comunicación no-verbal.
La comunicación telefónica.
Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
Las expectativas del público: técnicas para determinar sus expectativas con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio. Tipología de público: análisis y comparación de las técnicas de comunicación.
La atención al público: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, la asertividad, los esfuerzos discrecionales, entre otros.

La negociación: la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.
Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la prestación de servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

OFIMÁTICA

Nivel:	2
Código:	MF0233_2
Asociado a la UC:	UC0233_2 - MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.
- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.
- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad
- Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto práctico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.
- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto práctico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto práctico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto práctico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto práctico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

- Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto práctico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.
- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.
- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.
- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto práctico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.
- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.
- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto práctico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.
- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.
- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.
- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.
- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.
- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.
- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.
- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.
- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.
- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.
- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.
- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.
- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.
- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.
- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.
- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.
- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.
- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.
- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto práctico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.
- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto práctico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto práctico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos

1 Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto. Gestión de archivos. Formatos de documentos. Edición de textos. Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática. Inserción de tablas y columnas. Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones. Configuración de documentos para su impresión. Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras. Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños. Impresión y publicación de documentos. Trabajo con plantillas de documentos.

2 Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información. Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet. Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet. Importación/ exportación de información. Derechos de autor. Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica. Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos. Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático. Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones. Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo. Identificación de correos potencialmente peligrosos. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

3 Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo. Gestión de archivos. Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos. Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos). Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo. Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis. Creación de gráficos, estándares y dinámicos. Uso de libros compartidos. Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4 Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos. Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios. Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño. Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño. Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común. Presentación de los datos mediante la generación de informes. Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5 Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota. Evaluación de recursos disponibles en la red. Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades. Introducción de la información en los módulos necesarios. Extracción de la información mediante los medios online disponibles. Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6 Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Gestión de archivos. Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones. Edición y revisión de presentaciones. Diseño y estilo de una presentación. Efectos visuales para enfatizar la presentación. Configuración de la presentación. Publicación de la presentación.

7 Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual. Bancos de imágenes. Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color. La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad. Formatos de archivos de imagen. Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos. Formatos de archivos de audio. Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido. Herramientas de edición audio. Filtros y efectos. Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos. Formatos de archivo de vídeo. Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y

coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.