

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

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 omnicomprendido de mujeres y hombres.

- Azafatos de Congresos, Convenciones, Exposiciones y Ferias

- Azafatos de Eventos (sociales, institucionales, culturales y deportivos)
- Azafatos de acompañamiento en visitas técnicas, viajes y programa social
- Azafatos de Protocolo, de Actos Institucionales y Corporativos
- Coordinadores/Supervisores de Azafatos de Eventos y Congresos
- Azafatos de promociones comerciales, presentaciones y lanzamiento de producto
- Azafatos en acciones de marketing y publicitarias
- 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
- Auxiliares de acogida territorial

Formación Asociada (600 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 (120 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: Tramitación 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: Tramitación 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: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios web.

CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos -on line, off line- se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la red -intranet o Internet-, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada -buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros-.

CR2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados -eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros- según las instrucciones recibidas.

CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos -on line, off line- se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación -informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido -terminal del usuario, red u otros- y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos -encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros-, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos -on line, off line- se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido -terminal del usuario, red u otros-, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.

CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.

CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.

CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos -on line, off line- se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.

CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros-, se insertan en la posición

más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la web.

CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos -on line, off line- se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos -sobres, etiquetas u otros documentos-, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos -on line, off line- se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas -tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros-.

RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir -destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros- se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados -organizaciones, fechas, otras-, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos -on line, off line- se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros-. Redes informáticas -Internet, intranet-. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos -solicitud de información, requerimientos, otros-. Transparencias.

Productos y resultados

Búsquedas de información en la red -interna o externa- y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada.

Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes -archivos electrónicos, transparencias, otros-. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

Información utilizada o generada

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático -on line, off line- de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

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:	Tramitación 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:

- Complimentar 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:	Tramitación 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):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comprobar el funcionamiento básico de los componentes que forman el equipamiento informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar los elementos del equipamiento informático -hardware y software- explicando sus características y funciones.

CE1.2 Explicar directamente sobre el sistema las funciones de usuario tales como: Conexión/desconexión, utilización de periféricos -impresoras, escáneres, fax, u otros-.

CE1.3 Describir los resultados esperados de las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los periféricos conectados al sistema: Teclados, impresoras, dispositivos de conexión a Internet o a redes, u otros.

CE1.4 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.
- Explicar que herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la red -intranet o Internet-, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Identificar las utilidades que proporciona el sistema operativo para la organización, búsqueda y localización de archivos e información.

CE2.2 Distinguir entre un navegador y un buscador de red -Internet y/o intranet- relacionando sus utilidades y características.

CE2.3 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.5 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.6 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.7 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información -intranet o Internet- adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Crear los distintos archivos o carpetas para organizar la información recuperada, de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Guardar y organizar las fuentes de información para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C3: Utilizar las funciones del procesador de textos y/o programas de autoedición, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE3.2 Identificar y explicar las características de cada tipo de documento -informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-, así como las funciones del procesador de texto para su elaboración.

CE3.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE3.4 En casos prácticos de confección de documentación tipo, y a partir de medios y aplicaciones ofimáticas de procesador de textos y/o autoedición:

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes, archivos de sonido y video, hipervínculos, u otros objetos en función del documento requerido.
- Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.

- Transcribir o redactar con rapidez y precisión el texto de los documentos sin inexactitudes con la destreza adecuada.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- Localizar y corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación -corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra-.
- Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
- Integrar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Insertar encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
- Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo -índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros-.
- Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado -posición de los brazos, muñecas y manos-, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.

CE3.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
- Crear las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
- Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

C4: Operar con hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CE4.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE4.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE4.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Crear o reutilizar hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.
- Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.

- Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
- Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
- Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
- Elaborar y ajustar mapas y organigramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
- Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

C5: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos que permitan presentar y extraer la información.

CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos describiendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación.

CE5.2 Identificar y explicar las características de los diferentes tipos y estructuras de tablas de datos.

CE5.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE5.4 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
- Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

C6: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE6.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE6.2 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE6.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir y utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso - sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes-.
- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: Animaciones, audio, vídeo, otras.
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Presentar en soporte adecuado la documentación, encuadrándola en su caso, respetando los plazos y obteniendo la calidad óptima exigida.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE6.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

C7: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y agenda electrónicos en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE7.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE7.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE7.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE7.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.

- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Canalizar la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE7.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:

- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- La correspondencia se guarda de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

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

C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C6 y C7 respecto a todos sus CE.

Otras Capacidades:

Contenidos

1 Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información

Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.

Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.

Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.

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 de información.

Compresión y descompresión de archivos.

Derechos de autor.

2 Normas de presentación de documentos

Tipos de documentos: Formatos y utilidad.

Aplicación de técnicas de presentación de documentación.

Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.

Aplicación del color en los documentos.

Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.

Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.

3 Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición

Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.

Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.

Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.
Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.
Edición de textos, 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: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.
Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros.
Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, otras.
Impresión de textos.
Interrelaciones con otras aplicaciones.

4 Operaciones con hojas de cálculo

Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.
Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.
Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.
Formatos en hojas de cálculo.
Inserción de funciones y fórmulas.
Edición de hojas de cálculo.
Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.
Impresión de hojas de cálculo.
Interrelaciones con otras aplicaciones.

5 Utilización de aplicaciones de presentación gráfica

Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.
Procedimientos de presentación.
Utilidades de la aplicación.
Interrelaciones con otras aplicaciones.

6 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.
Filtrado de datos utilizando el asistente.
Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, otras.

7 Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.
Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.
Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.
Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de informática de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este 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 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.