

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Atención al pasaje en transporte marítimo y fluvial

<i>Familia Profesional:</i>	<b>Hostelería y Turismo</b>
<i>Nivel:</i>	<b>3</b>
<i>Código:</i>	<b>HOT742_3</b>
<i>Estado:</i>	<b>BOE</b>
<i>Publicación:</i>	<b>RD 45/2022</b>

### Competencia general

Desarrollar las actividades de recepción y atención al pasaje en medios marítimos y fluviales de transporte de pasajeros, utilizando si fuera preciso la lengua inglesa, según las especificaciones de la compañía y atendiendo a los requerimientos del responsable, prestando asistencia en caso de emergencia cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental y planificación de la actividad preventiva, y aplicando estándares de calidad y seguridad a bordo.

### Unidades de competencia

- UC2477\_3:** Desarrollar la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial
- UC2478\_3:** Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales
- UC0733\_1:** ACTUAR EN EMERGENCIAS MARÍTIMAS Y APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- UC9999\_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC9996\_2:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS 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 hostelería y turismo, dedicada a la atención al pasaje de empresas marítimas que exploten buques y embarcaciones, en entidades de naturaleza pública o privada, con independencia del tamaño de la empresa, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. 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 de hostelería y turismo, concretamente en las actividades de atención y servicio a pasajeros en medios de transporte marítimo y fluvial.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Azafatos o auxiliares de buque de pasaje (crucero, ferry, ROPAX)
- Empleados de información de buque de pasaje
- Azafatos o auxiliares de buques y embarcación de uso turístico o de recreo

## **Formación Asociada** (450 horas)

### **Módulos Formativos**

- MF2477\_3:** Asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial (60 horas)
- MF2478\_3:** Atención del pasaje durante trayectos marítimos y fluviales (90 horas)
- MF0733\_1:** SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS A BORDO (60 horas)
- MF9999\_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF9996\_2:** COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS 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

Desarrollar la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial

Nivel: 3

Código: UC2477\_3

Estado: Tramitación BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Desarrollar las actividades individuales requeridas por la compañía marítima y fluvial con el fin de que se constituya la tripulación del buque, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.

**CR1.1** Las condiciones personales, tanto físicas como psicológicas exigibles por la compañía, se cumplen de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía marítima y fluvial.

**CR1.2** Los uniformes, las acreditaciones personales y otros elementos externos requeridos por la compañía marítima y fluvial se visten, con el fin de que sea fácilmente reconocible como miembro de la tripulación del buque por parte del pasaje y cumplan con el estándar establecido por la compañía.

**CR1.3** La documentación acreditativa para el enrole en el buque se revisa para su presentación a la autoridad competente, comprobando que cumple todas las exigencias estipuladas.

**CR1.4** La presentación como responsable, para que se forme la tripulación, se realiza en el lugar y hora determinados por la compañía marítima y fluvial.

**CR1.5** Las instrucciones relacionadas con las funciones de la tripulación auxiliar y la información referida a las circunstancias que puedan condicionar su actividad durante el trayecto marítimo o fluvial, se confirman y, en caso contrario, se recaba dicha información.

**RP2:** Ejecutar en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, las acciones anteriores al embarque del pasaje, de manera que éste se desarrolle siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

**CR2.1** El aspecto y las condiciones generales del área destinados al embarque y a la recepción del pasaje se revisan con el fin de cumplir los requisitos relativos al orden y limpieza establecidos por la compañía marítima y fluvial.

**CR2.2** Los materiales y dispositivos de la operativa habitual a bordo se revisan en cuanto a su presencia y ubicación, para asegurar que dicha operativa se desarrolle según los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

**CR2.3** Los botiquines de emergencia y primeros auxilios se verifican en lo que se refiere a su dotación y ubicación para evidenciar que cumplen con los requisitos del trayecto.

**CR2.4** La documentación previa al embarque, tales como listados de ocupación, grupos y servicios especiales, reservas de salas, listados de comprobación de carga de materiales varios, se revisa para evitar errores y ofrecer al pasaje los diferentes servicios contratados.

**CR2.5** La orden de embarque del pasaje a bordo del buque, se transmite, en caso necesario, a los departamentos implicados una vez recibida por la autoridad competente, con el fin de comenzar la operativa de recepción y acogida.

**RP3:** Desarrollar acciones de embarque del pasaje, en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, de manera que se ejecuten siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

**CR3.1** Las operaciones de embarque de pasajeros se realizan coordinando a los demás miembros de la tripulación del buque, para que se haga de la forma más ágil, rápida y ordenada posible y se transmita al pasajero una imagen de organización y calidad en el proceso.

**CR3.2** Las circunstancias que puedan presentar algunos pasajeros en cuanto a necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, o menores no acompañados se tienen en cuenta para proporcionarles el servicio adecuado, utilizando equipos y materiales de ayuda si fuera necesario.

**CR3.3** El control de las instalaciones donde se desempeñan las funciones y del pasaje se realiza teniendo en cuenta los estándares de la compañía, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.

**CR3.4** La presencia de individuos con comportamiento sospechoso se detecta y se informa a la autoridad competente, actuando según el procedimiento establecido por la compañía.

**RP4:** Ejecutar en coordinación con otros miembros de la tripulación del buque, las acciones necesarias para el desembarque de pasajeros siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad.

**CR4.1** Las operaciones de desembarque, se efectúan coordinando con los demás miembros de la tripulación del buque, para que se realice de la forma más ágil y ordenada posible, transmitiendo al pasajero una imagen de organización y calidad en el proceso.

**CR4.2** La información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en las escalas se comunica al cliente para evitar confusiones y retrasos.

**CR4.3** La documentación e impresos requeridos para bajar a tierra se entregan al pasajero, estando a disposición de los mismos para cualquier consulta o aclaración.

**CR4.4** Las circunstancias de los pasajeros en cuanto a necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, se tienen en cuenta proporcionándoles el servicio establecido de acuerdo a cada situación.

**CR4.5** Las normas de seguridad se tienen en cuenta durante todo el proceso de desembarque y se informa al pasaje de las principales precauciones que debe adoptar al abandonar el buque con el fin de evitar accidentes.

**CR4.6** Los procedimientos de salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto se aplican, de forma que el desembarque se produzca con fluidez.

**CR4.7** En la despedida del pasajero se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando su fidelización, en caso de finalización de trayecto, de acuerdo con los protocolos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

**RP5:** Desarrollar actividades posteriores al desembarque de pasajeros, coordinando con los miembros de la tripulación del buque los procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, con el fin de permitir la reutilización de las instalaciones.

**CR5.1** Las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo se comprueban, una vez desembarcado el pasaje, para asegurarse que se encuentran sin desperfectos para su reutilización, informando, en caso contrario, al departamento de mantenimiento o limpieza.

**CR5.2** Las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los pasajeros se tienen en cuenta para tomar medidas pertinentes.

**CR5.3** La documentación relativa a la comprobación de zonas de trabajo se cumplimenta con rigor, entregándola al responsable o al personal de mantenimiento o limpieza para su conocimiento y actuación, si procede.

**CR5.4** El inventario de material utilizado para la prestación del servicio se realiza una vez desalojado el buque y, en su caso, se solicitan los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.

**CR5.5** El tratamiento de los datos, informes de incidencias o informes del nivel de satisfacción por el servicio, se realizan de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

**RP6:** Adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual con el pasaje en transporte marítimo y fluvial, con el fin de salvaguardar la seguridad personal.

**CR6.1** La información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales, se interpreta y aplica, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.

**CR6.2** El embarque y desembarque propio y de pasajeros, se realiza utilizando los medios adecuados que garanticen la seguridad personal, de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad marítima.

**CR6.3** Las actividades en cubierta o en cualquier parte del buque, relativos a la atención al pasaje, se efectúan utilizando los medios de protección adecuados que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad marítima.

**CR6.4** Los espacios dedicados a la tripulación y pasajeros se comprueba que están bien iluminados, ventilados y en las condiciones establecidas por las normas legales de prevención de riesgos laborales, comunicando las incidencias detectadas al departamento responsable.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Medio de transporte marítimo o fluvial de pasajeros. Uniforme y acreditación personal. Zona de recepción del pasaje. Equipos de protección individual (EPIS), de emergencia y primeros auxilios. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Medios informáticos específicos. Equipos audiovisuales y de megafonía. Materiales y utensilios de recepción-conserjería. Equipos y material de oficina. Equipos y elementos de acceso al buque.

### Productos y resultados

Cumplimiento de requisitos individuales para la constitución de la tripulación. Comprobación de zonas de embarque y equipos para la operativa habitual a bordo. Revisión de documentación relativa a pasajeros y a carga. Transmisión de órdenes de embarque y desembarque. Coordinación con otros miembros de la tripulación. Embarque y desembarque de pasajeros. Control de instalaciones y pasaje. Información al pasaje sobre destinos y horarios. Inventario de material. Tratamiento de objetos olvidados. Aplicación de normas de prevención laboral.

### Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Normativa aplicable en materia de seguridad a bordo e instrucciones de la compañía marítima y fluvial. Documentación acreditativa de condición de tripulante. Instrucciones y funciones referidas al puesto de trabajo. Listados de ocupación de pasajeros, de grupos y servicios especiales. Listados de comprobación de carga de materiales. Documentación aduanera. Bases

de datos y directorios. Impresos con información sobre destinos y horarios. Documentación de revisión de instalaciones. Documentación para el inventario de material. Informes de incidencias. Informes de nivel de satisfacción del pasaje. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Instrucciones de utilización de equipos de operativa habitual. Normativa de prevención de riesgos laborales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales

Nivel: 3

Código: UC2478\_3

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Atender a los pasajeros de transporte marítimo y fluvial, según los estándares de calidad y utilizando los protocolos de actuación establecidos por la compañía marítima o fluvial, para conseguir su satisfacción.

**CR1.1** La atención al pasaje se dispensa manejando habilidades en comunicación, tales como escucha activa, empatía, feedback, asertividad, claridad, entonación y concreción.

**CR1.2** Las llamadas de asistencia de los pasajeros se atienden con prontitud procurando satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.

**CR1.3** Los comportamientos y actitudes de los pasajeros se analizan con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.

**CR1.4** La información y las explicaciones precisas se proporcionan al pasajero con nitidez, asegurándose de comprensión del mensaje.

**CR1.5** Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.

**CR1.6** Con el personal de animación del buque, en caso de que lo hubiera, se colabora, informando al pasaje, promoviendo su participación y ayudando, en caso necesario, en el desarrollo de las actividades con fines de animación que se desarrollan a bordo.

**RP2:** Acoger al pasaje durante el trayecto siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima o fluvial, para que el proceso sea fluido, ordenado y satisfactorio para los pasajeros.

**CR2.1** Las operaciones de recepción del pasaje se realizan en el lugar establecido por la compañía marítima o fluvial y se organizan empleando los medios disponibles, de forma que se consiga fluidez en el proceso.

**CR2.2** La recepción se realiza de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada y aplicando las técnicas de comunicación pertinentes que procuren la satisfacción de los pasajeros.

**CR2.3** El título de transporte o la documentación aportada por el pasajero se revisa, verificando que coincide con el itinerario y horario correspondiente, para evitar errores en el embarque.

**CR2.4** Los mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad se emiten por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía.

**CR2.5** La asignación de butacas o camarotes se realiza, en su caso, de acuerdo con la categoría y el tipo de acomodación reservada, procurando la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas de acuerdo con las normas de la compañía marítima y fluvial.

**CR2.6** La verificación del estado de reservas de acomodación y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados, utilizando los medios informáticos específicos.

**CR2.7** Los procedimientos de registro y apertura de cuenta se siguen, atendiendo a los protocolos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

**CR2.8** La información a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, llaves o tarjetas magnéticas, se transmite en la forma y tiempo establecido por la compañía marítima y fluvial.

**CR2.9** Las peticiones de traslado del equipaje se atienden o transmiten de forma profesional y eficaz, en función del tipo de buque o servicio contratado.

**RP3:** Desarrollar las actividades propias del mostrador en buques de pasajeros, tramitando y gestionando la documentación, según los estándares de la compañía marítima y fluvial.

**CR3.1** Los procedimientos de la compañía en relación al pasaje durante su estancia en el buque se aplican en las tareas propias de recepción-conserjería.

**CR3.2** Los mensajes destinados a los pasajeros se gestionan, informando al pasajero de su existencia con prontitud y discreción.

**CR3.3** Los avisos a los pasajeros y el servicio de despertador se realizan según el procedimiento establecido por la compañía, utilizando los medios pertinentes que aseguren su escucha.

**CR3.4** Los cambios de divisa se realizan, en caso necesario, conforme a la tasa de cambio pertinente y según las indicaciones de la compañía marítima y fluvial.

**CR3.5** Las cajas de seguridad a disposición de los pasajeros, en caso de que existieran, se alquilan según el procedimiento y el precio estipulado por la compañía marítima y fluvial.

**CR3.6** El material de entretenimiento a disposición del pasaje, como naipes, dados y tableros de juegos varios, se gestiona en cuanto a su ubicación, estado, préstamo y control de entrega, según el procedimiento de la compañía marítima y fluvial.

**CR3.7** La información y reserva de servicios opcionales en el buque, excursiones y oferta turística en escalas, así como su reserva, se realiza en coordinación con los departamentos implicados y de acuerdo con el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.

**CR3.8** Cualquier petición propia del departamento de recepción-conserjería del buque de pasaje se atiende con rapidez y eficacia y, en caso de exceder la responsabilidad propia o del departamento, se traslada a su superior o al departamento implicado.

**CR3.9** Las actividades propias del mostrador de recepción se realizan utilizando, en caso necesario, las aplicaciones informáticas pertinentes.

**CR3.10** La confidencialidad se mantiene en todo momento ante cualquier demanda de un pasajero, actuando con absoluta discreción.

**RP4:** Actuar en situaciones relacionadas de atención a pasajeros especiales, aplicando los procedimientos establecidos, con el objeto de procurar su seguridad, la del trayecto y la del pasaje y tripulación.

**CR4.1** La información acerca del posible embarque de personas con movilidad reducida, menores de edad sin acompañante, personal ajeno a la tripulación y al pasaje y polizones se recaba del responsable directo y se recibe, en su caso, la documentación requerida.

**CR4.2** Las normas de protocolo se aplican a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.

**CR4.3** La atención continua durante el trayecto se presta, en caso necesario, a los pasajeros especiales, con el objetivo de procurar su comodidad y seguridad.

**CR4.4** La comunicación entre tripulación auxiliar y tripulación técnica en situaciones de peligro derivadas de conductas conflictivas de pasajeros se procura, con el fin de coordinar las actuaciones correspondientes.

**CR4.5** Los incidentes acaecidos durante el trayecto provocados por pasajeros de comportamiento conflictivo que perturban el orden se documentan, en caso necesario, según el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.

**CR4.6** Las normas de seguridad a bordo se aplican para evitar caídas al mar. Haciendo hincapié en la información sobre los peligros de acciones no permitidas en el mar fuera del buque cuando se trate de embarcaciones turísticas.

**RP5:** Desarrollar actividades promocionales con el pasaje, llevando a cabo las acciones definidas previamente por la compañía, de forma que se consigan los objetivos comerciales y de satisfacción del cliente.

**CR5.1** Los materiales y soportes comerciales, como carteles, expositores, información, precios y propaganda, se colocan en el emplazamiento indicado y siguiendo instrucciones orales, por escrito o gráficas, utilizando el equipo necesario y respetando las normas de seguridad y prevención de accidentes.

**CR5.2** Los anuncios marcados en el programa de difusión de la acción promocional se emiten, en su caso, por megafonía, de acuerdo con el programa establecido y para asegurar la escucha por todo el pasaje.

**CR5.3** El programa de la actividad o promoción se desarrolla según los procedimientos establecidos y en el tiempo indicado para evitar interferencias con otros servicios o actividades posteriores.

**CR5.4** Las incidencias o circunstancias especiales que afecten a la actividad promocional con el pasaje se detectan y se ofrecen alternativas que garanticen los objetivos promocionales iniciales.

**CR5.5** Los procedimientos e instrumentos de evaluación de resultados se aplican siguiendo las instrucciones establecidas por los responsables y cumplimentando los formularios correspondientes, para que sean eficaces en su propósito.

**RP6:** Proyectar la imagen de la compañía en las actividades desarrolladas durante el trayecto marítimo y fluvial.

**CR6.1** La imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el maquillaje, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por las normas internas de la compañía marítima y fluvial.

**CR6.2** La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al pasajero se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la compañía marítima y fluvial.

**CR6.3** La información sobre la compañía marítima y fluvial y sus planes de fidelización de pasajeros se transmite colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.

**CR6.4** El comportamiento en público, tanto durante el ejercicio de la profesión como durante los descansos a bordo, tendrá en cuenta la representación de la compañía, con el fin de mantener la imagen profesional en todo momento.

**RP7:** Resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros según los criterios y procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, en relación a la atención de los mismos respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

**CR7.1** Ante la queja o reclamación presentada por el pasajero, se adopta una actitud positiva utilizando un estilo asertivo.

**CR7.2** La naturaleza de la reclamación se identifica, cumplimentando la documentación que se requiera según el procedimiento establecido, e informando al pasajero del proceso que debe seguir.

**CR7.3** Frente a quejas o reclamaciones se adopta una postura segura, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el pasajero, aplicando los criterios establecidos por la compañía marítima y fluvial y aplicando la normativa aplicable en este ámbito.

**CR7.4** Las reclamaciones y quejas se recogen y canalizan como fuente de información para su posterior análisis, empleando en su caso, una herramienta informática de gestión de la relación con el cliente (CRM).

**CR7.5** La reclamación o incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico con prontitud y utilizando el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.

**CR7.6** Las reclamaciones se atienden y resuelven siguiendo criterios de uniformidad y cumpliendo el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial y respetando la normativa aplicable de protección al consumidor.

**RP8:** Analizar operaciones de gestión de la calidad del servicio prestado por la compañía marítima y fluvial, interpretando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.

**CR8.1** Los defectos detectados en productos/servicios se transmiten al departamento correspondiente para mejorar su calidad.

**CR8.2** La información registrada y archivada, tales como consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones, se compara con las necesidades de los pasajeros para detectar posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado.

**CR8.3** Las propuestas y conclusiones se presentan, en su caso, a través de informes, sobre la satisfacción de los pasajeros y sus necesidades, sugiriendo medidas que puedan optimizar la calidad del servicio prestado utilizando, en su caso, las herramientas informáticas precisas.

**CR8.4** Las actuaciones de gestión de la calidad del servicio se definen integrándose y adaptándose a un equipo, y colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos.

**RP9:** Desarrollar las actividades relativas a la gestión medioambiental en relación con el pasaje, evitando la contaminación marina y fluvial.

**CR9.1** La información referida a la posible contaminación marina y fluvial producida por las actividades con el pasaje a bordo de los buques se interpreta para su aplicación en la operativa habitual propia del puesto.

**CR9.2** Las medidas necesarias para prevenir la contaminación marina y fluvial se aplican a las actividades que así lo requieran, de acuerdo con las normas y reglamentos legales establecidos al respecto.

**CR9.3** La información sobre los riesgos de contaminación que sensibilicen al pasaje se transmite, en caso necesario, con el fin de colaborar en la preservación del medio marino y fluvial.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Medio de transporte marítimo o fluvial de pasajeros. Zona de recepción de pasaje en instalaciones portuarias. Uniforme y acreditación personal. Sistemas de comunicación. Equipos y aplicaciones informáticas. Zona de recepción-conserjería del buque. Materiales de oficina. Materiales y soportes comerciales.

### Productos y resultados

Proyección de la imagen de la compañía en el trato al pasaje. Atención al pasaje. Comunicación y coordinación con otros departamentos implicados. Registro de quejas y reclamaciones. Recepción de pasajeros. Verificación de contratos de embarque. Gestión de recepción-conserjería. Promoción de productos o servicios. Colaboración en el proceso de gestión de la calidad del servicio. Prevención de contaminación marina y fluvial en el desarrollo de actividades con el pasaje.

### Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Información sobre la compañía y planes de fidelización del pasaje. Protocolos de la compañía en relación a pasajeros. Informes de quejas y reclamaciones. Contratos de embarque del pasaje. Información de itinerarios y horarios. Información de servicios internos del buque. Información de tasas de cambio de divisa. Documentación de reserva de servicios opcionales. Instrucciones de colocación de materiales promocionales. Instrumentos de evaluación de resultados de acciones promocionales. Sistema de calidad implantado por la compañía. Información sobre riesgos de contaminación marina y fluvial. Normativa de prevención de riesgos laborales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### ACTUAR EN EMERGENCIAS MARÍTIMAS Y APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nivel: 1  
Código: UC0733\_1  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Actuar en caso de abandono de buque siguiendo técnicas de supervivencia personal y las instrucciones establecidas en el "procedimiento de abandono", para salvaguardar la seguridad personal y colaborar en la seguridad del buque y la tripulación.

**CR1.1** La ubicación de los dispositivos salvavidas del buque, dispositivos personales de salvamento y de las embarcaciones de supervivencia se localizan previamente identificados, teniendo en cuenta las señales identificativas de los mismos, con el fin de ser utilizados en casos de abandono del buque.

**CR1.2** La secuencia y el momento de uso de las medidas individuales de salvamento para caso de abandono del buque se ajustan al procedimiento establecido de abandono, teniendo en cuenta las condiciones reinantes, con el fin de minimizar los peligros y amenazas para la supervivencia.

**CR1.3** El método de subida en la embarcación de supervivencia, las medidas iniciales de abandono y los procedimientos de actuación en el agua se ejecutan siguiendo el protocolo de abandono, para minimizar las amenazas para la supervivencia y el peligro para otros supervivientes.

**CR1.4** Las instrucciones se interpretan con claridad en el idioma oficial o lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

**RP2:** Ejecutar las operaciones de prevención y lucha contra-incendios, de acuerdo con el procedimiento de "prevención y lucha contra incendios", para preservar la seguridad del buque y su tripulación.

**CR2.1** Las medidas iniciales adoptadas al darse cuenta de una emergencia con fuego se ajustan a las prácticas y procedimientos establecidos, con el fin de evitar que se origine o propague.

**CR2.2** Los dispositivos y equipos de lucha contra-incendios y las vías de evacuación en casos de emergencia se localizan, previamente identificados, interpretando las señalizaciones de a bordo y los sistemas automáticos de alarma con el fin de su utilización en este tipo de emergencias.

**CR2.3** La secuencia y el momento de uso de las medidas individuales contra incendios y los procedimientos y técnicas de manejo del aparato respiratorio y cable de seguridad se ajustan a las prácticas y al procedimiento establecido, teniendo en cuenta el tipo, la fuente de ignición y el foco del incendio (incendios pequeños del equipo eléctrico, de hidrocarburos y de propano; de gran envergadura utilizando lanzas de aspersión y chorro; incendios, incluidos los de hidrocarburos, con un aparato de neblina y boquillas aspersoras, polvos químicos secos o rociadores de espuma en espacios cerrados llenos de humo y en una camarote o cámara de

máquinas simulada), con el fin de extinguir el incendio y preservar la seguridad del buque y la tripulación.

**CR2.4** Las medidas para efectuar una operación de rescate en un espacio lleno de humo se llevan a cabo con un aparato respiratorio autónomo siguiendo el procedimiento de rescate establecido, con el fin de preservar la integridad física de la víctima.

**RP3:** Aplicar medidas de primeros auxilios básicos, según los procedimientos establecidos, colaborando con el personal responsable con el fin de minimizar los daños en casos de accidentes o emergencia médica a bordo.

**CR3.1** El examen del paciente y la toma de constantes vitales (pulso carotídeo y radial, presencia o ausencia de respiración, toma de temperatura y reflejo pupilar) se llevan a efecto siguiendo protocolos establecidos con el fin de colaborar en la elaboración de una historia clínica básica.

**CR3.2** El tratamiento de primeros auxilios a los enfermos o accidentados a bordo en casos de asfixia, parada cardíaca, hemorragias, shock, heridas y quemaduras, esguinces, luxaciones y fracturas se llevan a cabo siguiendo los procedimientos establecidos para cada caso, para paliar y evitar el agravamiento de los daños de los accidentados.

**CR3.3** La inmovilización y el transporte de heridos se realizan mediante maniobras, métodos de rescate y transporte protocolizados, con el fin de socorrer y no agravar los daños del paciente o herido.

**CR3.4** El botiquín de primeros auxilios integrado por el instrumental, material de curas y medicamentos (diferenciando entre "principio activo" y "nombre comercial") se identifica para su utilización en situaciones de emergencia vinculadas a los accidentados a bordo.

**RP4:** Adoptar las medidas de seguridad personal y responsabilidades sociales cumpliendo las normas e instrucciones relativas a la seguridad en el trabajo y de prevención de la contaminación, para preservar la seguridad personal, de la tripulación y del buque y evitar daños al medio marino.

**CR4.1** La información relativa a los planes de contingencias del buque, señales de emergencia y medidas a adoptar al oír las mismas se interpreta a fin de ejecutar las medidas de seguridad en la utilización de equipos y medios de supervivencia, protección personal, ambiental y de socorro, según la normativa aplicable e instrucciones recibidas durante la familiarización a bordo, para minimizar los riesgos derivados del trabajo.

**CR4.2** Los trabajos ejecutados en cualquier lugar del buque se efectúan de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales, utilizando los dispositivos y medios de protección personal con el fin de preservarse de los peligros que puedan presentarse a bordo.

**CR4.3** Las medidas a tomar para evitar la contaminación marina se llevan a cabo de acuerdo con la normativa aplicable e instrucciones recibidas para no causar daños accidentales u operacionales al medio marino.

**CR4.4** Las instrucciones se interpretan con claridad en el idioma oficial o lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

## Contexto profesional

### Medios de producción

Aros salvavidas, chalecos salvavidas, trajes de supervivencia en la mar, ayudas térmicas. Botes salvavidas, balsas salvavidas, botes de rescate. Dispositivos para puesta a flote de balsas salvavidas. Equipo de las embarcaciones de supervivencia, radiobaliza de localización, respondedor de radar,

señales pirotécnicas de socorro, cohetes y bengalas, señales fumígenas, heliógrafo, estación portátil de socorro, ancla flotante, entre otros. Red de agua contra-incendios: bombas, aspersores, válvulas, hidrantes, cañones, mangueras, lanzas. Agentes extintores: polvo seco, arena, agua, espuma, vapor, CO<sub>2</sub>, gas inerte. Equipos de lucha contra-incendios. Extintores móviles. Sistemas fijos (de espuma, de CO<sub>2</sub>, de polvo). Sistemas de detección: alarmas, detectores de humo, detectores de calor, entre otros. Equipos de respiración: autónomos y manuales, máscaras, botella. Equipos de protección individual: trajes, casco, guantes, botas, botiquín reglamentario. Equipo de protección individual y colectiva: arneses, guindolas, guantes, cascos, gafas, cinturones, ropa, calzado, entre otros, y todo el material de uso en el trabajo de acuerdo con la ley de protección de riesgos laborales. Medios para prevenir la contaminación según normativa aplicable.

### Productos y resultados

Actuaciones en caso de abandono de buque realizadas. Operaciones de prevención y lucha contra-incendios ejecutadas. Medidas de primeros auxilios básicos aplicadas. Medidas de seguridad personal y responsabilidades sociales adoptadas.

### Información utilizada o generada

Plan Nacional de Salvamento Marítimo y de lucha contra la contaminación. Convenio SOLAS (Sevimar). Manual MERSAR de búsqueda y rescate. MOB del GPS en caso de "hombre al agua". Manuales sobre materiales inflamables y combustibles. Manual de primeros auxilios a bordo. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Vocabulario marítimo de la Organización Marítima Internacional (OMI). Información sobre la fauna marina protegida que se ve afectada por posibles capturas accidentales y buenas prácticas para su gestión.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3  
Código: UC9999\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

**CR1.1** Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

**CR1.2** Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

**CR1.3** Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

**CR1.4** Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

**CR1.5** La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

**RP2:** Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

**CR2.1** La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

**CR2.2** Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

**CR2.3** La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.4** Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.5** El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

**CR2.6** Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

**CR2.7** La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

**CR2.8** Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

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

**RP3:** Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

**CR3.1** La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

**CR3.2** Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

**CR3.3** Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

**RP4:** Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

**CR4.1** La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

**CR4.2** Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

**CR4.3** La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

**CR4.4** La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

**CR4.5** Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

**CR4.6** Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

**CR4.7** El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

**RP5:** Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

**CR5.1** Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

**CR5.2** Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

**CR5.3** Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

**CR5.4** Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

**CR5.5** Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.6** Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.7** La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

**CR5.8** Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

**CR5.9** Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

### Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

### Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

### COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2  
Código: UC9996\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar el sentido general de la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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:** Complimentar en una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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

### Asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial

Nivel:	3
Código:	MF2477_3
Asociado a la UC:	UC2477_3 - Desarrollar la operativa de asistencia al pasaje en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial
Duración (horas):	60
Estado:	Tramitación BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar el proceso de constitución de tripulaciones marítimas y fluviales, justificando los requisitos legales y de seguridad exigidos a sus miembros.

**CE1.1** Relacionar los distintos departamentos de los medios de transporte marítimos y fluviales de pasajeros con las funciones que tienen asignadas.

**CE1.2** Relacionar las funciones asignadas al puesto de trabajo con los diferentes elementos que puedan condicionar su desempeño durante el trayecto.

**CE1.3** Justificar la importancia del proceso de constitución de la tripulación y la necesidad de presentarse ante su responsable.

**CE1.4** Relacionar la documentación necesaria para incorporarse a una tripulación y los requisitos de vigencia de la misma con los diferentes trámites en que les será requerida dicha documentación.

**CE1.5** Analizar las condiciones físicas y psicológicas que deben cumplirse en el momento de incorporación a una tripulación, en relación con las funciones que le son encomendadas y con los periodos de descanso establecidos, así como los requisitos legales y de seguridad que les afectan.

**CE1.6** Justificar el uso de la uniformidad, de los elementos de identificación requeridos por la empresa, y una apariencia externa acorde con las normas higiénico-sanitarias.

**CE1.7** Explicar las instrucciones más comunes de diferentes compañías para la incorporación a una tripulación de transporte marítimo y fluvial de pasajeros.

**C2:** Relacionar las operaciones previas al embarque de pasajeros con las zonas donde se producen y con los equipos y documentos habituales utilizados en cada una de ellas.

**CE2.1** Describir las condiciones de orden y limpieza que debe tener la zona de recepción del pasaje en función del tipo de buque o trayecto de que se trate.

**CE2.2** Relacionar los equipos y material con su función dentro de la operativa previa al embarque de pasajeros en los distintos tipos de buque.

**CE2.3** En un supuesto práctico de operaciones previas al embarque de pasajeros en diferentes tipos de buque, localizar en plano los equipos de operativa normal según su ubicación en los protocolos de diferentes compañías.

**CE2.4** Relacionar los distintos tipos de documentación con su función dentro de la operativa previa al embarque de pasajeros, especialmente aquella utilizada en situaciones especiales.

- C3:** Aplicar procedimientos de embarque del pasaje según las normas más comunes establecidas por las diferentes compañías de transporte marítimo y fluvial de pasajeros.
- CE3.1** Aplicar las operaciones de embarque en relación con el resto del personal implicado, para garantizar una imagen de calidad y organización del proceso.
  - CE3.2** Explicar los criterios que identifican a los pasajeros con necesidades especiales y la documentación que deben portar para recibir el tratamiento específico.
  - CE3.3** Relacionar los distintos pasajeros con necesidades especiales, con los procedimientos establecidos en el momento de su embarque, en función del tipo de buque.
  - CE3.4** Describir las labores de control de pasaje e instalaciones que tenga asignadas según los protocolos de las compañías y el proceso de comunicación de incidencias a los departamentos implicados.
  - CE3.5** Enumerar los criterios para identificar los individuos motivo de sospecha y las normas de actuación en su caso.
  - CE3.6** En un supuesto práctico de embarque de pasajeros, definir las operaciones de embarque de forma fluida, de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad y enumerando las acciones que proyecten una imagen de organización y seguridad.
- C4:** Aplicar técnicas de desembarque de pasajeros según los procedimientos más comunes establecidos por las compañías de transporte y cumpliendo las normas de seguridad.
- CE4.1** Relacionar los distintos puestos de la tripulación implicada en el desembarque de pasajeros con las funciones que tienen que desempeñar, especialmente las relacionadas con la seguridad del pasaje.
  - CE4.2** Describir los procedimientos seguros para el desembarque del pasaje de un buque, en función de si se trata de escalas o destinos finales y las informaciones más habituales que se proporcionan a los pasajeros, tales como los trámites aduaneros o las costumbres locales que es preciso respetar.
  - CE4.3** Describir los procedimientos seguros para el desembarque del pasaje de un buque, en función de si se produce en un muelle de un puerto o en una barca de aproximación.
  - CE4.4** Identificar las medidas a adoptar para el desembarque seguro de los pasajeros con necesidades especiales, en todo tipo de buques de pasaje.
  - CE4.5** En un supuesto práctico de desembarque de pasajeros de un buque, simular las operaciones de desembarque de forma que garanticen la fluidez, de acuerdo con las normas de seguridad vigentes y citando las actuaciones que transmitan una imagen de organización y calidad durante el proceso.
- C5:** Aplicar los procedimientos más comunes que tienen lugar tras el desembarque de pasajeros, en las operaciones habituales establecidas por las compañías marítimas y fluviales.
- CE5.1** Localizar en un plano de un barco las instalaciones que deben comprobarse en cuanto a su estado con el fin de asegurar el uso para su posterior utilización, de acuerdo con los estándares de diferentes compañías.
  - CE5.2** En un supuesto práctico tras un desembarque de pasajeros, aplicar el procedimiento a seguir y la documentación a cumplimentar ante la detección de situaciones anómalas en las

instalaciones, así como el olvido o abandono de objetos personales, enumerando las distintas fases del proceso.

**CE5.3** Describir el proceso de realización de inventario del material que ha estado a disposición del pasaje durante el trayecto, enumerando las distintas fases del inventario, y describiendo la documentación necesaria habitual para identificar necesidades de reposición y proponer pedidos.

**CE5.4** En un supuesto práctico de tratamiento de datos de pasajeros:

- Rellenar el archivo de datos referidos a pasajeros.
- Elaborar estadísticas sencillas basadas en los formularios.
- Elaboración de informes de análisis de las estadísticas.
- Utilizar sistemas informáticos de tratamiento de datos y estadística sencilla.

**C6:** Identificar las medidas que debe adoptar la tripulación auxiliar de buques de pasaje para la autoprotección, previniendo riesgos laborales y tomando conciencia de su importancia.

**CE6.1** Relacionar la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales con la realización de tareas a bordo de un buque de pasaje que impliquen riesgos profesionales.

**CE6.2** Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica.

**CE6.3** Describir las consecuencias de los agentes físicos habituales a bordo de buques de pasaje, tales como sol, luz solar y viento, entre otros, tras una exposición prolongada sobre el organismo, tanto a corto como a medio y largo plazo, así como los movimientos propios de un buque.

**CE6.4** Describir el equipamiento personal de la tripulación auxiliar de buques de pasaje para la prevención de riesgos laborales.

**CE6.5** Explicar los riesgos personales derivados de la actuación con pasajeros conflictivos o que perturben el orden.

**CE6.6** En un supuesto práctico sobre prevención de riesgos laborales, identificar y aplicar las medidas de autoprotección según:

- Características de la instalación, tales como buques de pasaje o muelles de puertos, entre otros.
- Características de la función desempeñada, ya sea acogida, recepción o promoción.

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

C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.2 y CE5.4; C6 respecto a CE6.1 y CE6.6.

### Otras Capacidades:

Reconocer los procesos de embarque y desembarque de buques de pasaje.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas al embarque y desembarque de buques de pasaje.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía marítima y fluvial.

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

Responsabilizarse del trabajo asignado en el embarque y desembarque de buques de pasaje.

Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación auxiliar de buques de pasaje.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia de género.

## Contenidos

### 1 Análisis y características del sector del transporte marítimo y fluvial de pasajeros

Las compañías marítimas y fluviales: líneas regulares transoceánicas, líneas regulares continentales; transbordadores o ferrys, los cruceros marítimos y fluviales.

Los barcos: Nomenclatura naval básica, tipología y características principales, distribución de espacios y equipamiento.

La tripulación: organización jerárquica, funciones, proceso de constitución de la tripulación, documentación y requisitos como miembro de la tripulación.

Terminología marítima y fluvial habitual en buques de pasaje.

Servicios habituales ofertados a pasajeros: a bordo del buque y en puerto.

### 2 Procedimientos y operaciones de embarque y desembarque de pasajeros en transporte marítimo y fluvial

Operaciones previas al embarque del pasaje. Comprobación de instalaciones y equipos para la recepción del pasaje y provisión de materiales. Seguridad en las operaciones de embarque de pasajeros.

Operaciones de embarque del pasaje. Aplicación de protocolos y técnicas de embarque de pasajeros según su tipología: clientes con movilidad reducida o necesidades especiales, menores sin acompañamiento, clientes preferentes. Coordinación con otros departamentos y miembros de la tripulación. Detección de pasajeros con comportamientos sospechosos o conflictivos y tratamiento de situaciones derivadas.

Operaciones de desembarque del pasaje. Aplicación de protocolos y técnicas de desembarque de pasajeros según su tipología: clientes con movilidad reducida o necesidades especiales, menores sin acompañamiento, clientes preferentes. Coordinación con otros departamentos y miembros de la tripulación. Mensajes de despedida, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación, pasajeros con necesidades especiales. Seguridad en las operaciones de desembarque de pasajeros. Trámites aduaneros en el desembarque de pasajeros: documentación de identidad del pasajero; documentación sanitaria; legislación local. Información al pasaje de hábitos y costumbres locales de las ciudades en las que se desembarca.

Operaciones posteriores al desembarque del pasaje. Procedimientos habituales. Revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior, elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas de pasaje, gestión de objetos olvidados por pasajeros, confección de propuestas de pedidos de materiales y reposición. Tratamiento de datos, técnicas estadísticas básicas e informes sobre el servicio según protocolos de las compañías.

Legislación y normativa específica relativa a las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros en transporte marítimo y fluvial.

### 3 Seguridad laboral en la atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial

Marco normativo de prevención de riesgos laborales. Precauciones a adoptar: en el embarque y desembarque de buques, al entrar en espacios cerrados.

Seguridad: riesgos profesionales de la atención a pasajeros a bordo de buques de pasaje; factores y clasificación, sanidad integrada, normas, procedimientos e instrucciones de seguridad, medidas de prevención y protección, peligro del uso de drogas y abuso del alcohol, equipos de protección personal, importancia de la formación continua, ejercicios periódicos, prácticas de seguridad en el trabajo.

Higiene y calidad de ambiente a bordo de buques de pasaje: zonas de riesgo, objetivos de higiene y calidad del ambiente, parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias.  
Confort y ambientes de trabajo, factores técnicos ergonómicos: ventilación, climatización, iluminación y acústica. Marco normativo de protocolo de actuación ante posibles pandemias.

## 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 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia a pasajeros en el embarque y desembarque en transporte marítimo y fluvial, 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

### Atención del pasaje durante trayectos marítimos y fluviales

Nivel:	3
Código:	MF2478_3
Asociado a la UC:	UC2478_3 - Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Valorar la imagen general, comportamiento y actitudes que proyecta la tripulación auxiliar en relación con las normas más habituales de las compañías y las consecuencias para la misma que puede ocasionar una imagen negativa.
- CE1.1** Valorar las consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de una compañía.
  - CE1.2** Argumentar la importancia de mantener un trato amable y educado con los pasajeros, utilizando las formas de cortesía elementales u otras habituales en el trato con clientes.
  - CE1.3** Valorar el comportamiento verbal y no verbal de la tripulación auxiliar en la percepción de la compañía por parte del pasajero y en sus posibilidades de fidelización.
  - CE1.4** En situaciones de atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial:
    - Utilizar diferentes formas de saludos siguiendo las instrucciones recibidas.
    - Aplicar diferentes estilos de comunicación más adecuados en función del supuesto dado.
    - Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia, en diferentes situaciones.
    - Identificar aspectos a mejorar en situaciones simuladas de atención a pasajeros.
- C2:** Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción de buques de pasaje y aplicar los procedimientos más habituales.
- CE2.1** Describir los objetivos, funciones y tareas propias de departamentos de recepción de buques de pasaje.
  - CE2.2** Relacionar diferentes formas de organización de departamentos o servicio de recepción e información con diferentes tipos de buques de transporte de pasajeros o servicios contratados.
  - CE2.3** Explicar las relaciones interdepartamentales motivadas por los procesos que se generan en el transporte marítimo y fluvial de pasajeros.
  - CE2.4** Analizar el departamento de animación turística propio de buques de pasaje, enumerando sus funciones, estructura y posibilidades de colaboración de la tripulación auxiliar en las diferentes actividades de animación que se desarrollen a bordo del buque.
  - CE2.5** Justificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el departamento.
  - CE2.6** Explicar y aplicar el procedimiento para la custodia de objetos de valor de los pasajeros, describiendo la documentación a utilizar y características del lugar de custodia.
  - CE2.7** En un supuesto práctico de servicio de recepción, prestar información y atender las peticiones de clientes durante su estancia en el buque, gestionando mensajes, cambios de moneda, reserva de servicios o gestión de material de entretenimiento para uso de pasajeros.

**CE2.8** Relacionar la documentación más habitual del mostrador de recepción de buques de pasaje y los procedimientos de su formalización, con las diferentes situaciones en que deba ser utilizada.

**CE2.9** Describir los circuitos internos y externos de la información y documentación generadas como consecuencia de las operaciones realizadas en el departamento.

**CE2.10** Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en un departamento de recepción, justificando el grado de confidencialidad adecuado.

**C3:** Aplicar procedimientos de acogida del pasaje según las normas establecidas por las diferentes compañías de transporte marítimo y fluvial de pasajeros y utilizando, si fuera necesario, sistemas informáticos.

**CE3.1** Identificar en el lugar asignado para la recepción del pasaje los elementos y medios necesarios para hacerlo con fluidez y efectividad.

**CE3.2** En un supuesto práctico de acogida del pasaje:

- Indicar al pasajero la ubicación de su plaza mediante la interpretación del título de transporte.
- Utilizar los sistemas informáticos más habituales en la gestión de reservas y pasajeros.
- Facilitar cuantas informaciones le sean demandadas por el pasajero.
- Aplicar las normas de actuación ante situaciones anómalas o inusuales.
- Registrar al cliente en la base de datos del pasaje.
- Abrir una cuenta de gastos a nombre del pasajero.

**CE3.3** Identificar los mensajes habituales relativos a la bienvenida, información y seguridad que se transmiten por los equipos de megafonía durante el proceso de embarque y acogida del pasaje.

**CE3.4** Describir las operaciones de acogida del pasaje en relación con el resto del personal implicado, para garantizar una imagen de calidad y organización del proceso.

**CE3.5** Explicar los criterios que identifican a los pasajeros con necesidades especiales y la documentación que deben portar para recibir el tratamiento específico.

**CE3.6** Relacionar los distintos pasajeros con necesidades especiales, con los procedimientos establecidos en el momento de su recepción y acogida, en función del tipo de buque o servicio contratado.

**CE3.7** Describir las labores de control de pasaje e instalaciones que tenga asignadas según los protocolos de las compañías y el proceso de comunicación de incidencias a los departamentos implicados.

**CE3.8** Argumentar la necesidad de discreción y confidencialidad en el trato con el pasaje para garantizar la buena imagen de la compañía.

**CE3.9** En un supuesto práctico de acogida del pasaje, prestar las informaciones habituales que se facilitan, atendiendo especialmente a la dicción y claridad que contribuyan a la comprensión de los mensajes.

**C4:** Desarrollar actos promocionales con el pasaje según las normas establecidas por las compañías marítimas y fluviales.

**CE4.1** Identificar los diferentes tipos de actos promocionales más comunes, los materiales y soportes usados y el procedimiento de organización de los distintos tipos de actos.

**CE4.2** Aplicar técnicas para el manejo de equipos de megafonía y de elaboración de mensajes para la difusión de actos promocionales.

**CE4.3** Evaluar la importancia del cumplimiento de los programas y horarios marcados para la obtención de los resultados previstos en los actos promocionales con el pasaje.

**CE4.4** En un supuesto práctico en el que un acto promocional no pueda celebrarse o deba de modificarse por circunstancias imprevistas, diseñar alternativas que aseguren la obtención de los resultados comerciales iniciales.

**CE4.5** En un supuesto práctico de evaluación de actos promocionales, aplicar instrumentos específicos de evaluación y analizar sus resultados.

**C5:** Aplicar técnicas de comunicación, atención al cliente y protocolo de uso común en el transporte marítimo y fluvial de pasajeros, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuros trayectos.

**CE5.1** Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en el transporte marítimo y fluvial de pasajeros.

**CE5.2** Describir el origen, las clases y la utilidad del protocolo, justificando comportamientos y usos sociales, enumerando las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en el transporte de pasajeros y valorando los aspectos básicos de las relaciones sociales.

**CE5.3** Identificar los pasajeros que por razón de cargo deban ser atendidos ajustándose a las normas protocolarias.

**CE5.4** Seleccionar las normas de protocolo que se deben aplicar en el transporte marítimo y fluvial de pasajeros, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

**CE5.5** En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información desde la recepción de un buque de pasaje.

**CE5.6** Asumir la necesidad de atender a los potenciales pasajeros con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la compañía que presta el servicio.

**C6:** Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones a bordo de buques de pasaje, siguiendo criterios y procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

**CE6.1** Relacionar las técnicas de resolución de conflictos con las situaciones conflictivas más habituales relacionadas con la atención al pasaje en transporte marítimo y fluvial.

**CE6.2** Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación y definir la información que debe contener.

**CE6.3** Describir el proceso tanto interno como externo que debe seguir una reclamación formulada por un pasajero a bordo de un buque de pasaje.

**CE6.4** En la simulación de una entrevista con un pasajero, convenientemente caracterizada y establecida para atender determinados aspectos de una reclamación:

- Elaborar un plan de actuación en el que se establezcan las fases que se deben seguir.
- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Complimentar correctamente la documentación requerida a través del correspondiente formulario.
- Confeccionar un informe con los datos de la reclamación y quejas, introduciendo, en su caso, esta información en la herramienta informática de gestión de reclamaciones.

**C7:** Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de acogida, atención e información al pasajero, de manera que se consiga la satisfacción del mismo y la eficacia en el tiempo dedicado.

**CE7.1** Describir incidencias comunes en los procesos de acogida y atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial.

**CE7.2** Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio de acogida, atención e información al pasajero.

**CE7.3** En un supuesto práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de acogida, atención e información a un pasajero, explicar posibles medidas para su resolución.

**CE7.4** En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención a pasajeros, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad del servicio.

**CE7.5** En un supuesto práctico de un servicio de acogida, información o atención al pasajero previamente definida, analizar críticamente la actuación propia.

**CE7.6** Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen dentro del propio servicio y en relación a otros departamentos o miembros de la tripulación.

**C8:** Sensibilizar al pasaje sobre las conductas que deben tener respecto a los elementos naturales en los que se desarrolla la travesía a fin de evitar la contaminación marina y fluvial.

**CE8.1** Analizar las condiciones de utilización de las instalaciones de un buque de pasaje y su impacto en el medio marino y fluvial.

**CE8.2** Describir las prácticas más usuales en los pasajeros que pueden tener impacto en el medio marino y fluvial.

**CE8.3** Describir las acciones individuales y/o colectivas que pueden proponerse en un buque de pasaje para sensibilizar en el respeto al medio ambiente y minimizar el impacto en el mar y en el río.

**CE8.4** Argumentar la importancia de actuar ante los pasajeros de forma respetuosa con la protección del medio marino y fluvial explicando las consecuencias de su comportamiento.

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

C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE2.3 y CE3.9; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5 y C7 respecto a CE7.3 y CE7.5.

### Otras Capacidades:

Reconocer los procesos de atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía marítima y fluvial.

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

Responsabilizarse del trabajo asignado en la atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial.

Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación auxiliar de buques de pasaje.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia de género.

## Contenidos

### 1 Actividades del departamento de recepción e información en buques de pasaje

Objetivos, funciones y tareas propias del departamento. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional. Relaciones interdepartamentales a bordo. Coordinación con el equipo de animación turística y colaboración en sus actividades.

Aplicaciones informáticas propias de la acogida, recepción e información al pasaje.

Procedimiento de acogida de pasajeros: utilización de sistemas de documentación e información para el embarque; manejo de documentos del buque relativos al pasaje; comprobación de contratos de embarque y transporte de pasajeros; utilización de sistemas informáticos de gestión de pasajeros y reservas de servicios; acomodación del pasaje.

Tipos de demandas más habituales en la actividad de información y recepción de buques de pasaje: Operaciones de cambio de moneda. Alquiler de caja de seguridad. Gestión de avisos, mensajes y servicio despertador. Préstamo de material de entretenimiento. Información y reserva de servicios opcionales en el buque, excursiones y oferta turística en destino.

### 2 Actividades de promoción comercial a bordo de buques de pasaje

Comunicación vs Publicidad vs Propaganda.

Promoción y comunicación: actividades promocionales según el público objetivo. Formas de promoción dirigidas al consumidor. Técnicas. Difusión del acto. Objetivos de la promoción. Degustaciones y demostraciones.

Soportes más comunes: stoppers, pancartas, adhesivos, displays, stands, criterios de utilización, evaluación de resultados del acto promocional.

Patrocinio y mecenazgo.

### 3 Gestión de la comunicación en atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial

La comunicación y la atención al pasajero. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas de comunicación; análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Utilización de sistemas y medios de comunicación. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.

El tratamiento protocolario a bordo de medios de transporte de pasajeros. Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario. Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales; Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal. Normas protocolarias en diferentes situaciones.

Gestión de quejas y reclamaciones a bordo de buques de pasaje. Normativa reguladora en caso de reclamación. Gestión interna de las quejas o reclamaciones. Procedimiento de recogida de las reclamaciones: Elementos formales que contextualizan la reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Configuración documental de la reclamación. Tramitación y gestión: Proceso de tramitación de una reclamación: Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos organismos. La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones: Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones. Tipos de procesos de comunicación: interpersonal, telefónica y escrita. Técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones: escucha activa y empática, asertividad, resolución de conflictos, otras. Tratamiento al cliente, consumidor y usuario ante las quejas y reclamaciones. Habilidades personales y sociales.

#### 4 Calidad y protección medioambiental en las actividades del servicio de atención al pasajero en transporte marítimo y fluvial

Tratamiento de anomalías detectadas durante el servicio de acogida, atención e información al pasajero en transporte marítimo y fluvial: Forma. Plazos. Incidencias y anomalías más habituales en el servicio.

Procedimientos de control del servicio de acogida, atención e información al pasajero en transporte marítimo y fluvial: Parámetros de control. Técnicas de control.

Evaluación y control del servicio de acogida, atención e información al pasajero en transporte marítimo y fluvial: Métodos de evaluación. Instrumentos de evaluación. Medidas correctoras.

Protección medioambiental a bordo de buques de pasaje. Impacto de la navegación en el medio marino y fluvial. Efectos de la contaminación accidental del medio marino y fluvial. Procedimientos básicos de protección ambiental. Prevención de la contaminación del medio marino.

Desarrollo de tareas propias de la atención al pasaje en relación con la conservación del medio marino y fluvial. Prácticas usuales de los pasajeros y su impacto en el medio marino y fluvial.

Acciones de sensibilización ambiental a bordo de buques de pasaje.

### 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 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la acogida, atención e información al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales, 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

### SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS A BORDO

Nivel:	1
Código:	MF0733_1
Asociado a la UC:	UC0733_1 - ACTUAR EN EMERGENCIAS MARÍTIMAS Y APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Reconocer y aplicar las medidas a tomar en caso de abandono de buque y supervivencia en la mar, según las órdenes recibidas o lo dispuesto en el cuadro orgánico del buque, con el fin de prevenir la seguridad de la vida humana en la mar.
- CE1.1** Describir las medidas e identificar los medios y dispositivos salvavidas, dispositivos personales de salvamento y las embarcaciones de supervivencia a utilizar, en caso de abandono de buque, de acuerdo con el plan de emergencia establecido, con el fin de salvaguardar la vida de las tripulaciones.
- CE1.2** Enumerar las actuaciones a tomar en caso de abandono de buque, tanto en la mar como en las embarcaciones de supervivencia, siguiendo procedimientos náuticos establecidos, con el fin de proteger la vida humana en la mar.
- CE1.3** En un supuesto práctico de abandono de buque y supervivencia en la mar:
- Colocarse un chaleco salvavidas, saltar al agua y nadar para subir a la balsa, siguiendo instrucciones y procedimientos establecidos, con el fin de lograr sobrevivir en la mar.
  - Adrizar una balsa salvavidas llevando el chaleco puesto, según procedimientos operacionales establecidos, para poder ser utilizada como medio de supervivencia.
  - Utilizar el equipo de supervivencia de las embarcaciones, de acuerdo con las instrucciones y protocolos establecidos, con el fin de preservar la vida de las tripulaciones.
- CE1.4** Interpretar mensajes orales o escritos en lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).
- C2:** Identificar y adoptar las medidas, y utilizar los medios de prevención y lucha contra-incendios, siguiendo las instrucciones del plan de emergencia, para preservar la seguridad del buque y su tripulación.
- CE2.1** Enumerar las medidas a tomar para prevenir que se origine un incendio a bordo, siguiendo las instrucciones y recomendaciones establecidas.
- CE2.2** Describir el proceso secuencial de simulacro de abandono de buque, teniendo en cuenta un proceso establecido en un manual de gestión de la seguridad, según el Código de Gestión de la Seguridad.
- CE2.3** Describir los dispositivos y medios de lucha contra-incendios y las vías de evacuación, con el fin de ser utilizados en este tipo de emergencias, de acuerdo con lo establecido en cuadro orgánico del buque.
- CE2.4** En un supuesto práctico de incendio a bordo:

- Proceder a la extinción de un incendio, por medio de agentes extintores, teniendo en cuenta el tipo y fuente de ignición, con el fin de evitar su propagación y lograr su extinción.
- Utilizar el aparato respiratorio autónomo en la extinción de un incendio y en operaciones de rescate, siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos, para conseguir su extinción y el rescate de tripulantes en peligro.

**CE2.5** Describir los tipos de fuegos, elementos que intervienen en estos y las condiciones propicias para que puedan producirse.

**C3:** Valorar el estado físico aparente de las víctimas de accidente a bordo, aplicando las medidas urgentes de asistencia sanitaria, siguiendo procedimientos establecidos, con el fin de minimizar los daños.

**CE3.1** Describir el proceso de exploración elemental y la toma de constantes vitales del paciente con el fin de recoger síntomas y signos de pulso, respiración, dolor, temperatura y reflejo pupilar, entre otros, para elaborar una historia clínica básica.

**CE3.2** En un supuesto práctico de accidente a bordo:

- Aplicar el tratamiento y cuidado con accidentados a bordo, en casos de asfixia, parada cardíaca, hemorragias, shock, heridas y quemaduras, siguiendo procedimientos y protocolos médicos establecidos, para minimizar los daños a los pacientes.

**CE3.3** En un supuesto práctico de accidente a bordo:

- Actuar aplicando técnicas de inmovilización y vendajes en casos de traumatismos, rescate y transporte de accidentados, de acuerdo con procedimientos y protocolos médicos establecidos, para evitar daños a los accidentados y facilitar su evacuación.

**CE3.4** Identificar y enumerar los útiles, material de curas y medicamentos utilizados a bordo del buque, para situaciones de emergencia con accidentados, disponibles en el botiquín reglamentario de primeros auxilios según el tipo de buque.

**C4:** Describir las medidas a tomar y los medios a emplear según la normativa aplicable al respecto, para preservar la seguridad personal y responsabilidades sociales; y evitar la contaminación marina.

**CE4.1** Explicar la información relativa al contenido de un plan de contingencia de buque, interpretándolo según la normativa aplicable, con el fin de minimizar los riesgos a bordo.

**CE4.2** Identificar las señales de emergencia a bordo teniendo en cuenta el plan de contingencia con el fin de preservar la seguridad de la vida humana en la mar.

**CE4.3** Relacionar los dispositivos y medios de protección personal, de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales, para preservar la seguridad al efectuar trabajos en cualquier lugar del buque.

**CE4.4** Enumerar las medidas a tener en cuenta para proteger el medio marino y evitar su contaminación, según la normativa aplicable.

**CE4.5** Interpretar mensajes orales o escritos en lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3.

Otras Capacidades:

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

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de forma eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Organizar y ejecutar la actividad de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos establecidos.

Habituar al ritmo de trabajo cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en la organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas.

Interpretar las órdenes recibidas por el marinero de guardia de la cámara de máquinas, en español y lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

## Contenidos

### 1 Técnicas de supervivencia personal

Preparación para cualquier emergencia: cuadro orgánico.

Procedimientos para abandonar el buque: actuación en el agua y medidas a bordo de las embarcaciones de supervivencia.

Equipos de protección personal: chalecos salvavidas, aros salvavidas, balsas salvavidas, botes de rescate, equipamiento térmico, radiobalizas, equipo de las embarcaciones de supervivencia, peligros para los supervivientes.

### 2 Prevención y lucha contra incendios

Incendios en un buque.

Clasificación de los incendios.

Elementos del fuego y de la explosión.

Agentes extintores.

Equipos de extinción.

Instalaciones y equipos de detección.

Señales de alarma contra-incendios.

Organización de la lucha contra-incendios a bordo.

Equipos de protección personal. Equipo de respiración autónoma.

Métodos, agentes y procedimientos de lucha contra-incendios.

### 3 Primeros auxilios básicos

Primeros auxilios en la mar.

Recursos sanitarios para los marinos.

Valoración de la víctima: síntomas y signos.

Estructura y funciones del cuerpo humano.

Tratamiento de heridas, traumatismos, quemaduras, hemorragias y shock.

Asfixia, parada cardíaca. Reanimación.

Técnicas de evacuación y rescate de enfermos y accidentados.

Evaluación de una situación de emergencia.

Botiquín reglamentario de a bordo.

### 4 Seguridad personal y responsabilidades sociales

Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo.

Planes de contingencia a bordo.

Señales de emergencia y alarma.

Cuadro de obligaciones y consignas en casos de emergencia.

Señalización de seguridad utilizada para los equipos y medios de supervivencia.

Órdenes relacionadas con tareas a bordo.  
Condiciones de trabajo y seguridad.  
Equipos de protección personal y colectiva.  
Normativa sobre prevención de riesgos laborales.  
Prevención de la contaminación del medio marino. Efectos de la contaminación accidental u operacional del medio marino.  
Información sobre la fauna marina protegida que se ve afectada por posibles capturas accidentales y buenas prácticas para su gestión.  
Procedimientos de protección ambiental.  
Procedimiento de socorro.  
Importancia de la formación y de los ejercicios periódicos.  
Vías de evacuación.  
Plan nacional de salvamento marítimo.  
Trabajos en caliente.  
Precauciones que deben adoptarse antes de entrar en espacios cerrados.  
Prevención de riesgos laborales. Límites de ruido, iluminación, temperatura, vías de circulación.  
Peligro del uso de drogas y abuso del alcohol.  
Lenguaje normalizado de la Organización Marítima Internacional (OMI).

## 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 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actuación en emergencias marítimas y la aplicación de las normas de seguridad en el trabajo, 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 4

### COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), 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 independiente, 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** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.
- CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.
- CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:
- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
  - Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.
- CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.
- CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:
- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.
  - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
  - Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

**CE2.1** Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

**CE2.2** Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

**CE2.3** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

**CE2.4** 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, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

**CE2.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y 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 independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

**CE3.1** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

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

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

**CE3.3** En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
  - Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

**C4:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

**CE4.1** Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE4.2** Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

**CE4.3** Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

**CE4.4** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

**CE4.5** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

**CE4.6** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

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

**CE4.7** Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

**C5:** Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

**CE5.1** Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

**CE5.2** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

**CE5.3** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.4** En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.5** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.6** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento 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, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.7** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

**CE5.8** En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

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

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

### 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 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.

Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.

Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.

El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.

Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.

El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.

Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.

Utilizar conocimientos previos.

Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales).

Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.

Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.

Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.

Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

#### 4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.

Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.

Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.

Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.

Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.

Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.

Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.

Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

### 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 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, 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 5

### COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9996_2
Asociado a la UC:	UC9996_2 - COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés, 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 y una argumentación estructurada.
- Redactar un conjunto detallado 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 los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.

## 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés 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.