

¿Personal de administración?

Aprender no es solo ir a clase

# Resultado intelectual O5-FOUR Marcos de Calificación del EUPA Niveles 2-5

(Resultados intelectuales 5)

*Validación de  
aprendizaje  
formal, no  
formal e  
informal:  
Estudios de  
personal de  
administración.*

Coordinador

**MMC** Mediterranean  
Management Centre



Colaboradores:



NÁRODNÝ ÚSTAV  
CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA



Erasmus+

Este proyecto ha sido financiado con apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación [Comunicación] refleja solamente el punto de vista del autor, y la Comisión no se hace responsable de cualquier uso que se haga de la información contenida en él.

<b>Clave de acción:</b>	2 - alianza estratégica
<b>Título del proyecto:</b>	<b>Validación de Formal, no Formal y aprendizaje Informal: el caso de personal administrativo</b>
<b>Acrónimo del proyecto:</b>	EUPA_NEXT
<b>Número de acuerdo del proyecto:</b>	2015-1-CY01-KA202-011853
<b>Número de resultado intelectual:</b>	5
<b>Resultado intelectual:</b>	<b>Tres marcos de cualificación de EUPA_NEXT niveles de 2-5</b>

# Tabla de contenido

## Contenido

<b>RESUMEN .....</b>	<b>10</b>
<b>ÁREA DE TRABAJO 1: PROCEDIMIENTOS DE OFICINA.....</b>	<b>11</b>
<b>Tema 1: correo.....</b>	<b>11</b>
Unidad 2.1: Manejar el correo ordinario .....	11
<b>Tema 2: acciones .....</b>	<b>12</b>
Unidad 2.2: Manejar el Stock.....	12
<b>ÁREA DE TRABAJO 2: EQUIPOS DE OFICINA Y TECNOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
<b>Tema 3: Equipos de oficina .....</b>	<b>13</b>
Unidad 2.3: Uso de equipos de oficina para llevar a cabo tareas simples como RESOLVER PROBLEMAS COTIDIANOS.....	13
Unidad 3.1: Uso de equipos de oficina para realizar tareas y resolver problemas.....	13
<b>ÁREA DE TRABAJO 3: COMUNICACIÓN SOCIAL, ATENCIÓN TELEFÓNICA, CÓDIGO DE CONDUCTA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y RELACIONES. ....</b>	<b>14</b>
<b>Tema 4: Comunicación.....</b>	<b>14</b>
Unidad 2.4: Uso de habilidades de comunicación empresarial CON clarIDAD y eficacia .....	14
Unidad 3.2: Uso de habilidades de comunicación de negocio apropiadas para CADA audiencia y PrevisloN DE RESULTADOS .....	14
Unidad 4.1: Uso de habilidades de comunicación EMPRESARIAL para generar soluciones en situaciones específicas.....	15
<b>Tema 5: Técnicas telefónicas.....</b>	<b>16</b>
Unidad 2.5: Utilizar eficazmente LAS técnicas telefÓNICAS .....	16
Unidad 3.3: Uso de técnicas de teléfono EFICAZMENTE según el Reglamento Y LOS PROCEDIMIENTOS de LA organización.....	16

<b>Tema 6: Código de conducta y de igualdad de oportunidades .....</b>	<b>17</b>
Unidad 2.6: Comprender y aplicar el código de conducta según LOS principios organizativos .....	17
Unidad 3.4: Explicar y aplicar el código de conducta en situaciones DISTINTAS .....	17
Unidad 4.2: GENERAR igualdad de oportunidades .....	17
Unidad 4.3: Mejorar el código de conducta .....	18
<b>Tema 7: las relaciones.....</b>	<b>19</b>
Unidad 2.7: Recordar y aplicar LOS principios clave de LAS buenas relaciones con los clientes, partes interesadas EXTERNAS y coMPAÑEROS de una manera clara y eficaz .....	19
Unidad 3.5: Construir y mejorar las relaciones de trabajo .....	19
<b>ÁREA DE TRABAJO 4: COMUNICACIÓN ESCRITA.....</b>	<b>20</b>
<b>Tema 8: Comunicación escrita .....</b>	<b>20</b>
Unidad 2.8: Uso de habilidades comunicación escrita para crear diversos documentos empresariales habituales .....	20
Unidad 3.6: Uso de habilidades comunicación escrita para crear documentos no habituales siguiendo instrucciones específicas.....	20
Unidad 4.4: Uso de habilidades DE comunicación escrita para crear documentos no habituales basados en las necesidades del lector y contribuir a la mejora de la comunicación escrita .....	21
<b>ÁREA DE TRABAJO 5: GESTIÓN DE ARCHIVO Y BASES DE DATOS .....</b>	<b>22</b>
<b>Tema 9: presentación .....</b>	<b>22</b>
Unidad 2.9 uso de habilidades para gestionar el archivo .....	22
3.7 unidad: Utilizar habilidades para diseñar y mantener un sistema de archivo dadas unas instrucciones específicas.....	22
<b>Tema 10: Documentos empresariales .....</b>	<b>23</b>
Unidad 2.10: INTERPRETAR DOCUMENTO HABITUALES EMPRESARIALES .....	23
<b>Tema 11: bases de datos.....</b>	<b>24</b>
unidad 2.11: Utilizar FUNCIONES básicas de laS baseS de datos para introducir información en una base de datos .....	24
unidad 3.8: Seleccionar y aplicar herramientas de base de datos para recoger y organizar información en una base de datos .....	24

## ÁREA DE TRABAJO 6: TENEDURÍA DE LIBROS, CONTABILIDAD Y

### OPERACIONES FINANCIERAS ..... 25

#### Tema 12: Teneduría, contabilidad y operaciones financieras ..... 25

unidad 2.12: Realizar operaciones rutinarias ..... 25

unidad 3.9: Realizar más complejas las transacciones contables / financieras ..... 25

## ÁREA DE TRABAJO 7: VIAJES DE NEGOCIOS, SISTEMAS DE AGENDA, ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y GESTIÓN DE EVENTOS..... 26

#### Tema 13: Los viajes de negocios y alojamiento ..... 26

Unidad 2.13: Recomendar y GESTIONAR viajeS y alojamientoS de negocios y preparar la documentación pertinente ..... 26

unidad 3.10: Organizar Y GESTIONAR eL viaje y alojamiento ..... 26

#### Tema 14: reuniones ..... 28

Unidad 2.14: Prepararse para una reunión rutinaRIA (incluyendo documentación de reuniones) ..... 28

unidad 3.11: Planificar, organizar y DAR SOPORTE EN reuniones y recomendar mejoras a los procedimientos ..... 28

unidad 4.5: Diseñar, planificar, organizar reuniones y otros eventos ..... 28

Unidad 5.1: Diseñar, planIFICAR y organizar reuniones y otros eventos ..... 29

#### Tema 15: Sistemas de agenda ..... 30

Unidad 2.15: Utilizar sistemas de agenda para la actividad cotidiana de la empresa ..... 30

unidad 3.12: Diseño (control del tipo de información necesaria) y gestión de sistemas de agenda ..... 30

Unidad 4.6: Recomendar mejoras EN los sistemas de AGENDA ..... 31

## ÁREA DE TRABAJO 8: VISITANTES / SERVICIO AL CLIENTE ..... 32

#### Tema 16: Los visitantes/clientes ..... 32

unidad 2.16: manejar los visitantes y clientes con PROFESIONALIDAD ..... 32

unidad 3.13: servir a los clientes conforme a principios organizativos ..... 32

unidad 4.7: Proporcionar, CONTROLAR y evaluar el servicio al cliente para clientes internos y externos ..... 33

<b>ÁREA DE TRABAJO 9: COMPETENCIAS EN TIC.....</b>	<b>34</b>
<b>Tema 17: tratamiento de textos .....</b>	<b>34</b>
unidad 2.17: Utilizar software de procesamiento de textos para producir documentos rutinarios.....	34
unidad 3.14: Utilizar software de procesamiento de textos para producir documentos de NO HABITUALES .....	34
unidad 4.8: Utilizar software de procesamiento de textos para producir DOCUMENTOS atractivos y DE ALTA CALIDAD no rutinarios.....	35
<b>Tema 18: hojas de cálculo .....</b>	<b>36</b>
unidad 2.18: Utilizar hojas de cálculo para producir documentos habituales simples.....	36
unidad 3.15: Utilizar hojas de cálculo para producir DOCUMENTOS NO HABITUALES .....	36
unidad 4.9: Utilizar hojas de cálculo para producir documentos complejos no habituales .....	36
<b>Tema 19: presentaciones .....</b>	<b>37</b>
unidad 2.19: Utilizar software de presentación para realizar presentaciones simples habituales .....	37
unidad 3.16: Utilizar software de presentación para realizar presentaciones no habituales .....	37
unidad 4.10: Utilizar software de presentación para realizar presentaciones complejas poco habituales .....	37
<b>Tema 20: Internet .....</b>	<b>38</b>
Unidad 2.20: Uso del internet para llevar a cabo tareas simples .....	38
unidad 3.17: Uso de herramientas y técnicas de internet para realizar tareas .....	38
<b>Tema 21: mensajes de correo electrónico.....</b>	<b>39</b>
unidad 2.21: Utilizar el correo electrónico para llevar a cabo tareas simples .....	39
unidad 3.18: Utilizar el correo electrónico para enviar correos electrónicos o mensajería instantánea complejos.....	39
<b>Tema 22: La sincronización entre dispositivos electrónicos.....</b>	<b>40</b>
unidad 3.19: Utilizar habilidades para realizar sincronización entre dispositivos electrónicos.....	40
<b>Tema 23: Uso de redes sociales .....</b>	<b>41</b>
unidad 3.20: Utilizar las redes sociales para promover la empresa y sus actividades.....	41
<b>ÁREA 10: PROYECTOS .....</b>	<b>42</b>
<b>Tema 24: proyectos .....</b>	<b>42</b>

unidad 3.21: Habilidades de gestión de proyectos para lograr la implementación de proyectos simple de bajo riesgo.....	42
unidad 4.11: Habilidades de gestión de proyectos para lograr la implementación de un proyecto complejo con niveles significativos de riesgo .....	42
<b>ÁREA DE TRABAJO 11: RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>43</b>
<b>Tema 25: los recursos humanos.....</b>	<b>43</b>
unidad 3.22: Poseer los conocimientos y habilidades para llevar a cabo tareas básicas relacionadas con los RECURSOS HUMANOS .....	43
Unidad 4.12: Poseer los conocimientos y habilidades para generar soluciones relacionadas con los RECURSOS HUMANOS .....	43
<b>ÁREA DE TRABAJO 12: HABILIDADES MATEMÁTICAS .....</b>	<b>44</b>
<b>Tema 26: Aptitudes matemáticas .....</b>	<b>44</b>
Unidad 2.22: Hacer cálculos matemáticos básicos .....	44
unidad 3.23: Aplicar multitud de destrezas matemáticas básicas .....	44
<b>ÁREA DE TRABAJO 13: LENGUAS EXTRANJERAS.....</b>	<b>45</b>
<b>Tema 27: idiomas.....</b>	<b>45</b>
unidad 3.24: comunicar verbalmente aspectos clave o discusiones habituales .....	45
unidad 4.13: comunicar verbalmente aspectos clave o discusiones complejas .....	45
Unidad 3.25: crear materiales escritos de tareas habituales.....	45
unidad 4.14: crear materiales escritos de tareas no habituales .....	46
<b>ÁREA DE TRABAJO 14: EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA OFICINA.....</b>	<b>47</b>
<b>Tema 28: Tiempo de planificación/gestión .....</b>	<b>47</b>
Unidad 3,26: Utilizar habilidades de planificación para realizar tareas en los plazos acordados.....	47
unidad 4.15: Planificación y uso de habilidades para gestionar objetivos a corto plazo y objetivos a largo plazo.....	47
<b>Tema 29: Gestión de las instalaciones.....</b>	<b>48</b>
unidad 4.16: Gestión de las instalaciones de la oficina .....	48

**ÁREA DE TRABAJO 15: DINÁMICAS DE GRUPO ..... 49**

**Tema 30: Dinámica de equipo..... 49**

unidad 3.27: Utilizar principios trabajo en equipo para realizar tareas en grupo ..... 49

**UNIDAD 4.17: GENERAR SOLUCIONES A TRAVÉS DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EVALUAR Y MEJORAR LAS ACTIVIDADES DEL EQUIPO ..... 49**

**ÁREA DE TRABAJO 16: AUTOGESTIÓN, SUPERVISIÓN, GESTIÓN Y LIDERAZGO ..... 50**

**Tema 31: Gestión de uno mismo y de los demás..... 50**

Unidad 3.28: Evaluar el propio trabajo según criterios acordados..... 50

unidad 4.18: autogestión en situaciones predecibles y supervisión el trabajo habitual de los demás .50

Unidad 5.2: Ejercer la administración en situaciones impredecibles y desarrollar criterios de evaluación con el fin de revisar y desarrollar el rendimiento de los demás..... 51

Unidad 5.3: gestionar el propio rendimiento en el entorno empresarial..... 51

Unidad 5.4: demostrar habilidades de liderazgo ..... 52

**17 ÁREA DE TRABAJO: ENTORNO EMPRESARIAL ..... 53**

**Tema 32: Los derechos individuales y responsabilidades ..... 53**

unidad 3.29: Comprender, seguir y aplicar derechos individuales y responsabilidades ..... 53

**Tema 33: Misión, visión, valores ..... 54**

unidad 3.30: Comprender la comunicación del objetivo, valores y punto de vista de la organización .54

**Tema 34: Sostenibilidad ambiental ..... 55**

Unidad 3.31: Apoyar la sostenibilidad del medio ambiente ..... 55

**Tema 35: La responsabilidad Social Corporativa ..... 56**

unidad 3.32: Implementación de actividades de RSC..... 56

**Tema 36: Atención a la diversidad ..... 57**

unidad 3.33: Comprender la diversidad cultural y social..... 57

Unidad 4.19: Adoptar conductas y acciones DE acuerdo A LA DIVERSIDAD..... 57

**Tema 37: Multi-tareas ..... 58**

unidad 3.34: Demostrar habilidades multitarea ..... 58

**Tema 38: Imagen propia y de la empresa..... 59**

**Intelektuálny výstup 5:**

**Kvalifikačné štandardy EUPA\_NEXT pre úrovne 2-5 (zoraďené podľa pracovných oblastí)**



Unidad 3.35: Presentar una imagen positiva de uno mismo y de la organización adaptando del comportamiento .....	59
unidad 4.20: Desarrollar una imagen positiva de UNO mismo y DE la organización.....	59
<b>ÁREA DE TRABAJO 18: LEGISLACIÓN GENERAL.....</b>	<b>60</b>
<b>Tema 39: legislación.....</b>	<b>60</b>
Unidad 4.21: Demostrar conocimiento de las leyes para generar soluciones a posibles problemas .....	60
Unidad 5.5: demostrar conocimiento de las leyes para generar soluciones a problemas más abstractos .....	60
<b>ÁREA DE TRABAJO 19: OFERTAS DE COMERCIALES .....</b>	<b>61</b>
<b>Tema 40: Ofertas de comerciales .....</b>	<b>61</b>
Unidad 4.22: Gestionar las llamadas DE COMERCIALES .....	61
<b>Tema 41: A nivel corporativo .....</b>	<b>62</b>
Unidad 5.6: Demostrar la asistencia a nivel corporativo .....	62
<b>ÁREA DE TRABAJO 21: INNOVACIÓN Y CAMBIO .....</b>	<b>63</b>
<b>Tema 42: Innovación y cambio.....</b>	<b>63</b>
Unidad 5.7: demostrar ESTAR ABIERTOS a cambioS.....	63
<b>ÁREA DE TRABAJO 22: ACTUAR COMO UN GERENTE.....</b>	<b>64</b>
<b>Tema 43: Responsabilidad, confianza en uno mismo, persistencia, iniciativa, espíritu emprendedor ..</b>	<b>64</b>
Unidad 5.8: actuar como un gerente .....	64

## Resumen

Este material es el marco de cualificaciones para el personal administrativo en cuatro niveles diferentes del EQF, a saber, niveles 2,3,4 y 5

El marco de cualificación está estructurado en «áreas de trabajo» y en cada área de trabajo hay diferentes «unidades» (de diferentes niveles). De esta manera, uno puede ver la progresión entre niveles dentro del área de trabajo. El concepto del «tema» también se introduce ya que algunas áreas de trabajo se ocupan de más de un tema.

Para cada una de las unidades se presentan el código de la unidad, el número de resultados de aprendizaje y los puntos ECVET asignados a esa unidad.

La versión actual es una versión corta del marco de cualificaciones que presenta los resultados del aprendizaje en un enfoque holístico. Existe una versión más larga del marco de cualificaciones que presenta los resultados de aprendizaje divididos en conocimientos, habilidades y competencias.

Esta versión también está disponible (pero solo en inglés) en el sitio web del proyecto.

# Área de trabajo 1: Procedimientos de oficina

## Tema 1: correo

### UNIDAD 2.1: MANEJAR EL CORREO ORDINARIO

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	4

LO1	Demostrar la capacidad de describir y seguir el procedimiento a través del cual la organización maneja el correo ordinario entrante y saliente.
LO2	Demostrar la capacidad de organizar los correos entrantes adecuadamente (control de documentos, entrega a las personas adecuadas, etc.).
LO3	Demostrar la capacidad de recopilar, organizar y enviar correo saliente con precisión.

## Tema 2: acciones

### UNIDAD 2.2: MANEJAR EL STOCK

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	3

LO4	Demostrar la capacidad para explicar, describir y seguir los procedimientos de control de stock que se aplican en la oficina de modo que la oficina funcione sin problemas. Recomendar mejoras a estos procedimientos.
LO5	Demostrar la habilidad de mantener el nivel de stock necesario para que funcione la oficina sin problemas con herramientas y procedimientos específicos

## Área de trabajo 2: Equipos de oficina y tecnología

### Tema 3: Equipos de oficina

#### UNIDAD 2.3: USO DE EQUIPOS DE OFICINA PARA LLEVAR A CABO TAREAS SIMPLES COMO RESOLVER PROBLEMAS COTIDIANOS

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	4

LO6	Demostrar la capacidad para identificar el uso adecuado de equipos de oficina para cumplir con las tareas habituales y utilizar este equipo, llevar a cabo solución de problemas simples según las normas y legislación de seguridad.
-----	---

#### UNIDAD 3.1: USO DE EQUIPOS DE OFICINA PARA REALIZAR TAREAS Y RESOLVER PROBLEMAS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	5

LO39	Demostrar la habilidad para seguir procedimientos organizativos para la utilización común de equipos de oficina como fotocopiadoras, impresoras y faxes, para realizar tareas específicas y regulares; recomendar mejoras a los procedimientos.
LO40	Demostrar la habilidad para resolver problemas con equipos de oficina usando herramientas como listas de verificación y, en caso necesario, pedir ayuda a compañeros.
LO41	Demostrar la capacidad de explicar cómo identificar las reparaciones necesarias de los equipos de oficina; describir los procedimientos para gestionar las reparaciones; explicar los tipos de problemas que surgen con el uso de equipos de oficina y cómo tratar con ellos.

## Área de trabajo 3: Comunicación social, atención telefónica, código de conducta, igualdad de oportunidades y relaciones.

### Tema 4: Comunicación

#### UNIDAD 2.4: USO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL CON CLARIDAD Y EFICACIA

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	5

LO7	Demostrar la capacidad para recordar los principios fundamentales de la comunicación verbal y no verbal efectiva y demostrar competencias en la aplicación de estos principios en una forma clara y eficaz.
-----	---

#### UNIDAD 3.2: USO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN DE NEGOCIO APROPIADAS PARA CADA AUDIENCIA Y PREVISION DE RESULTADOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	5

LO42	Demostrar la capacidad para explicar los beneficios de una comunicación efectiva en el lugar de trabajo y resolver problemas a través de la comunicación, así como seleccionar los métodos más apropiados para las audiencias y previsión de resultados.
LO43	Demostrar la capacidad de aceptar el comportamiento y opiniones de los demás y expresar frustración y desacuerdo de manera constructiva
LO44	Demostrar la habilidad de establecer conversaciones básicas o presentaciones utilizando los principios establecidos que incluyen el uso del lenguaje corporal y tono de voz;

## UNIDAD 4.1: USO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL PARA GENERAR SOLUCIONES EN SITUACIONES ESPECÍFICAS

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	7

LO101	Demostrar capacidad para interactuar con los demás con eficacia y eficiencia y generar soluciones en situaciones específicas mediante el uso de técnicas de comunicación eficaz.
-------	--

## Tema 5: Técnicas telefónicas

### UNIDAD 2.5: UTILIZAR EFICAZMENTE LAS TÉCNICAS TELEFÓNICAS

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	11

L08	Demostrar la capacidad para recordar los principios básicos de comunicación telefónica efectiva y demostrar competencia en la aplicación de estos principios en una forma clara y eficaz.
-----	---

### UNIDAD 3.3: USO DE TÉCNICAS DE TELÉFONO EFICAZMENTE SEGÚN EL REGLAMENTO Y LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	5

LO45	Demostrar la capacidad para explicar y demostrar el uso efectivo de habilidades telefónicas según los procedimientos organizativos; supervisar la aplicación de estas habilidades y recomendar cambios para mejorar la experiencia de los clientes.
------	---

## Tema 6: Código de conducta y de igualdad de oportunidades

### UNIDAD 2.6: COMPRENDER Y APLICAR EL CÓDIGO DE CONDUCTA SEGÚN LOS PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	4

LO9	Demostrar la capacidad para definir, describir y seguir código de conducta de la organización dentro del contexto social, económico y cultural.
-----	---

### UNIDAD 3.4: EXPLICAR Y APLICAR EL CÓDIGO DE CONDUCTA EN SITUACIONES DISTINTAS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO46	Demostrar la capacidad de explicar y aplicar los códigos de conducta de la organización dentro del contexto social, económico y cultural.
------	---

### UNIDAD 4.2: GENERAR IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO102	Explicar cómo las cuestiones de igualdad de oportunidades, discapacidad, género, orientación sexual, discriminación, acoso sexual y la religión se aplican por las diversas instituciones a nivel local, regional, nacional, europeo e internacional. Describir cómo evaluar y tratar los temas mencionados. Recomendar mejoras en las políticas de la organización para abordar las cuestiones mencionadas.
-------	--

## UNIDAD 4.3: MEJORAR EL CÓDIGO DE CONDUCTA

Nivel de la unidad: 4

Descripción de la unidad:

Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje: 1

Número de puntos ECVET: 3

LO103	Demostrar la capacidad de comprender, justificar y recomendar mejoras al código de conducta de la organización dentro de un contexto social, económico y cultural con el fin de satisfacer las expectativas de clientes y compañeros.
-------	---

## Tema 7: las relaciones

### UNIDAD 2.7: RECORDAR Y APLICAR LOS PRINCIPIOS CLAVE DE LAS BUENAS RELACIONES CON LOS CLIENTES, PARTES INTERESADAS EXTERNAS Y COMPAÑEROS DE UNA MANERA CLARA Y EFICAZ

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	4

LO10	Demostrar la capacidad de recordar los principios fundamentales de protección de datos, <b>seguridad y confidencialidad</b> en el lugar de trabajo y en el ambiente de negocios y aplicar estos principios con eficacia y eficiencia.
LO11	Demostrar la capacidad de recordar los principios clave de buenas relaciones con <b>los clientes y otros interesados externos</b> , demostrar competencias en la aplicación de estos principios de una forma clara y eficaz. Ser capaces de realizar actividades de relaciones públicas para mejorar las relaciones de trabajo, reconociendo por ejemplo cumpleaños, santos y otras ocasiones especiales.
LO12	Demostrar la capacidad para recordar los principios fundamentales del buen funcionamiento las relaciones <b>dentro de la organización</b> y demostrar competencia en la aplicación de estos principios en una forma clara y efectiva dentro de la organización. Ser capaces de realizar actividades de relaciones públicas para mejorar las relaciones de trabajo, reconociendo por ejemplo cumpleaños, santos y otras ocasiones especiales.

### UNIDAD 3.5: CONSTRUIR Y MEJORAR LAS RELACIONES DE TRABAJO

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	4

LO47	Demostrar la capacidad de fomentar relaciones laborales positivas con los clientes, proveedores y otras partes interesadas, así como dentro de la organización, utilizando los principios claves de buenas relaciones de trabajo.
LO48	Analizar y evaluar el feedback de los clientes, proveedores y otras partes interesadas, así como de los empleados de la organización.
LO49	Evaluar principios clave de las buenas relaciones acordadas y aplicadas dentro de la organización y recomendar mejoras que realzarán la interacción entre la organización y su entorno.

## Área de trabajo 4: Comunicación escrita

### Tema 8: Comunicación escrita

#### UNIDAD 2.8: USO DE HABILIDADES COMUNICACIÓN ESCRITA PARA CREAR DIVERSOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES HABITUALES

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	5

LO13	Demostrar capacidad para recordar los principales principios de formas efectivas de comunicación escrita y demostrar competencia en la aplicación de estos principios de una forma clara y eficaz para producir documentos habituales simples.
LO14	Demostrar capacidad para producir una variedad de documentos de la actividad habitual (partiendo de plantillas predefinidas).
LO15	Demostrar la habilidad de comunicarse por escrito en el entorno empresarial (utilizar términos empresariales, evitar la jerga etcétera.)

#### UNIDAD 3.6: USO DE HABILIDADES COMUNICACIÓN ESCRITA PARA CREAR DOCUMENTOS NO HABITUALES SIGUIENDO INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	8
Número de puntos ECVET:	7

LO50	Demostrar la capacidad de explicar los diferentes estilos y tonos del lenguaje y situaciones en las cuales pueden ser utilizados en la comunicación escrita, así como comunicación escrita que pueda ser adaptada para satisfacer las necesidades y características de los diferentes destinatarios;
LO51	Demostrar la capacidad de describir la importancia de la confidencialidad en la comunicación escrita.
LO52	Demostrar la capacidad para identificar las fuentes de información que pueden usarse durante la preparación de documentos no habituales escritos o electrónicos.

**Intelektuálny výstup 5:**  
Kvalifikačné štandardy EUPA\_NEXT pre úrovne 2-5 (zoraďené podľa pracovných oblastí)

LO53	LO53: Demostrar la capacidad para utilizar instrumentos de revisión de la información escrita para la corregir la ortografía/gramática y el contenido.
LO54	Demostrar la capacidad de identificar los diferentes tipos de documentos comerciales y seleccionar el apropiado en cada situación.
LO55	Demostrar la capacidad de crear diferentes tipos de documentos no rutinarios bajo instrucciones específicas
LO56	Demostrar la habilidad para preparar informes
LO57	Demostrar la capacidad de transcribir textos desde grabaciones o uso de taquigrafía

## UNIDAD 4.4: USO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ESCRITA PARA CREAR DOCUMENTOS NO HABITUALES BASADOS EN LAS NECESIDADES DEL LECTOR Y CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA

<b>Nivel de la unidad:</b>	4
<b>Descripción de la unidad:</b>	
<b>Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:</b>	2
<b>Número de puntos ECVET:</b>	6

LO104	Demostrar la capacidad de evaluar los requerimientos de información por escrito de sus colegas, clientes y partes interesadas; cubierta información cualitativa y cuantitativa, conocimiento tácito y explícito, documentos oficiales y no oficiales de política y opinión. Responder a estas necesidades a través del desarrollo de la correspondiente comunicación escrita
LO105	Mejorar y mejorar los sistemas de comunicaciones por escrito como parte de un enfoque coherente de toda la organización a la mejora de la calidad de comunicación empresarial.

## Área de trabajo 5: Gestión de Archivo y bases de datos

### Tema 9: presentación

#### UNIDAD 2.9 USO DE HABILIDADES PARA GESTIONAR EL ARCHIVO

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	4

LO16	Demostrar la habilidad de mantener los sistemas de archivo físico y electrónico.
------	--

#### 3.7 UNIDAD: UTILIZAR HABILIDADES PARA DISEÑAR Y MANTENER UN SISTEMA DE ARCHIVO DADAS UNAS INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	4

LO58	Demostrar habilidades de gestión de archivos, incluyendo el diseño y mantenimiento de un sistema de archivo eficiente dadas unas instrucciones específicas (como la identificación de los equipos o medios electrónicos necesarios para el archivo).
LO59	Demostrar la capacidad de analizar la práctica organizativa actual de la gestión de archivos y recomendar mejoras en las funciones y responsabilidades.

## Tema 10: Documentos empresariales

### UNIDAD 2.10: INTERPRETAR DOCUMENTO HABITUALES EMPRESARIALES

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	3

LO17	Demostrar la capacidad de preparar, interpretar y comprobar las entradas de los documentos de la actividad cotidiana.
------	---

## Tema 11: bases de datos

### UNIDAD 2.11: UTILIZAR FUNCIONES BÁSICAS DE LAS BASES DE DATOS PARA INTRODUCIR INFORMACIÓN EN UNA BASE DE DATOS

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	4

LO18	Demostrar la capacidad para introducir, editar, organizar y almacenar datos precisos y relevantes en un sistema de base de datos existente (electrónico o manual).
------	--

### UNIDAD 3.8: SELECCIONAR Y APLICAR HERRAMIENTAS DE BASE DE DATOS PARA RECOGER Y ORGANIZAR INFORMACIÓN EN UNA BASE DE DATOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	<u>3</u>

LO60	Demostrar la capacidad de utilizar diferentes métodos y diferentes sistemas de información para recopilar información
LO61	Demostrar la capacidad de almacenar información en diferentes sistemas, introducir información en bases de datos, editar y organizar la información en una base de datos.

## Área de trabajo 6: Teneduría de libros, contabilidad y operaciones financieras

### Tema 12: Teneduría, contabilidad y operaciones financieras

#### UNIDAD 2.12: REALIZAR OPERACIONES RUTINARIAS

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	4

LO19	Demostrar la capacidad para hacer transacciones de negocios y aplicar contabilidad simple y rutinaria (por ejemplo, cuadro de caja para gastos menores)
LO20	Demostrar la capacidad de realizar pagos a proveedores y recibir pagos de clientes de conformidad con los procedimientos organizativos.

#### UNIDAD 3.9: REALIZAR MÁS COMPLEJAS LAS TRANSACCIONES CONTABLES / FINANCIERAS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	4

LO62	Demostrar la capacidad de para operar cuentas de cliente y proveedor manualmente o utilizando un sistema electrónico de contabilidad que se ajusta a las normas nacionales y procedimientos de.
LO63	Demostrar la capacidad de describir los conceptos básicos de contabilidad (para ejemplo de débito y crédito entradas)

## Área de trabajo 7: Viajes de negocios, sistemas de agenda, organización de reuniones y gestión de eventos

### Tema 13: Los viajes de negocios y alojamiento

#### UNIDAD 2.13: RECOMENDAR Y GESTIONAR VIAJES Y ALOJAMIENTOS DE NEGOCIOS Y PREPARAR LA DOCUMENTACIÓN PERTINENTE

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	2

LO21	Demostrar la capacidad de recomendar y gestionar viajes y alojamientos de negocios en un plazo y en consonancia con los presupuestos y procedimientos organizativos.
LO22	Demostrar la capacidad de producir y recopilar documentación de viaje en un plazo adecuado para satisfacer las necesidades del viajero y requisitos legales (por ejemplo, visados).
LO23	Demostrar la capacidad de indicar la importancia de revisar los planes de viaje antes del viaje y llevar a cabo el proceso de una manera clara y eficaz.

#### UNIDAD 3.10: ORGANIZAR Y GESTIONAR EL VIAJE Y ALOJAMIENTO

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	6
Número de puntos ECVET:	3

LO64	Demostrar la capacidad de preparar viajes, recomendaciones sobre el alojamientos conforme a procedimientos presupuestarios.
LO65	Demostrar la capacidad de gestionar el alojamiento según lo acordado con el viajero de conformidad con los procedimientos presupuestarios y gestiones de contratación del viaje .
LO66	Demostrar la necesidad de revisar el itinerario y el horario con el viajero antes de la reserva final.

LO67	Demostrar la capacidad de organizar servicios de crédito y pago para los viajeros de conformidad con los procedimientos presupuestarios.
LO68	Demostrar la habilidad para resolver problemas que surjan y, en caso necesario, consulte temas gestores operativos.
LO69	Proporciona al viajero un itinerario y los documentos requeridos en el momento oportuno y confirme con el viajero que itinerario y documentos cumplen con los requisitos.

## Tema 14: reuniones

### UNIDAD 2.14: PREPARARSE PARA UNA REUNIÓN RUTINARIA (INCLUYENDO DOCUMENTACIÓN DE REUNIONES)

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	4

LO24	Demostrar la capacidad para preparar para una reunión de rutina por la elaboración de una lista, con el Presidente de la reunión y producir los documentos pertinentes requeridos.
LO25	Demostrar la capacidad para producir borradores de la documentación antes y después la reunión

### UNIDAD 3.11: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DAR SOPORTE EN REUNIONES Y RECOMENDAR MEJORAS A LOS PROCEDIMIENTOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	3

LO70	Analizar la organización, documentación y materiales proporcionados para una reunión y hacer recomendaciones para mejorarlas.
LO71	Demostrar la capacidad de planificar, organizar y dar soporte en reuniones.
LO72	Demostrar la capacidad para realizar acciones necesarias después de una reunión y para llevar a cabo los puntos de acción que surjan de la reunión.

### UNIDAD 4.5: DISEÑAR, PLANIFICAR, ORGANIZAR REUNIONES Y OTROS EVENTOS

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	10

Intelektuálny výstup 5:  
Kvalifikačné štandardy EUPA\_NEXT pre úrovne 2-5 (zoraďené podľa pracovných oblastí)

LO106	Demostrar la capacidad para llevar a cabo con éxito el papel de una organización en la planificación de una reunión, Conferencia u otro evento que cumpla con los objetivos definidos, las expectativas de los participantes y estancias dentro del presupuesto dado.
LO107	Demostrar la capacidad para llevar a cabo la preparación necesaria antes del evento, garantizar los requisitos de los participantes, requisitos de seguridad e higiene y los requisitos legales.

## UNIDAD 5.1: DISEÑAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR REUNIONES Y OTROS EVENTOS

<b>Nivel de la unidad:</b>	5
<b>Descripción de la unidad:</b>	
<b>Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:</b>	4
<b>Número de puntos ECVET:</b>	20

LO145	Demostrar la capacidad de desarrollar eventos basándose en la investigación de mercados y comprensión de las necesidades e intereses de los participantes, teniendo en cuenta eventos anteriores o a la competencia así como la introducción de elementos de innovación y creatividad.
LO146	Demostrar la capacidad de investigar y consensuar los objetivos del evento, evaluar la viabilidad de estos objetivos en términos operativos y financieros; negociar y acordar puntos generales antes del planeamiento real.
LO147	Demostrar la capacidad de desarrollar y acordar un Plan de negocios para un evento y negociar la financiación interna y patrocinios externos.
LO148	Demostrar la capacidad de identificar, negociar y asegurar un lugar para el evento, que cumpla con los requisitos de funcionamiento y con el presupuesto, basándose en el Plan de negocios para el evento y que forma la base para un contrato con el encargado del lugar.

## Tema 15: Sistemas de agenda

### UNIDAD 2.15: UTILIZAR SISTEMAS DE AGENDA PARA LA ACTIVIDAD COTIDIANA DE LA EMPRESA

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	4
Número de puntos ECVET:	2

LO26	Demostrar la capacidad para usar agendas electrónicas para satisfacer las necesidades de los grupos de trabajo y de los clientes.
LO27	Demostrar la capacidad de comparar y contrastar y sistemas de agenda electrónicos y crear informes de resultados.
LO28	Demostrar la capacidad de utilizar sistemas de agenda para manejar las peticiones, añadiendo nuevas entradas o realizar modificaciones para gestionar el negocio de manera eficaz.
LO29	Demostrar la capacidad de crear entradas concretas en la agenda y mantener un sistema actualizado.

### UNIDAD 3.12: DISEÑO (CONTROL DEL TIPO DE INFORMACIÓN NECESARIA) Y GESTIÓN DE SISTEMAS DE AGENDA

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	2

LO73	Demostrar la capacidad de para administrar sistemas de agenda para cubrir las necesidades de los grupos de trabajo y de sus clientes internos y externos.
LO74	Demostrar la habilidad para diseñar un sistema de agenda que sea apropiado para la empresa u organización
LO75	Demonstrar la capacidad de analizar la información de la agenda, como realizar operaciones y gestionar los usuarios para poder realizar mejoras e informar de ellas.

## UNIDAD 4.6: RECOMENDAR MEJORAS EN LOS SISTEMAS DE AGENDA

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	3

LO108	Analizar la efectividad de los sistemas existentes de agenda basándose en las necesidades y requerimientos del negocio con el fin de realizar mejoras y mejorar la formación de los usuarios.
-------	---

## Área de trabajo 8: Visitantes / servicio al cliente

### Tema 16: Los visitantes/clientes

#### UNIDAD 2.16: MANEJAR LOS VISITANTES Y CLIENTES CON PROFESIONALIDAD

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	10

LO30	Demostrar la capacidad de dar la bienvenida a los visitantes y clientes de manera profesional, identificar el propósito de su visita y hacerles sentir cómodos durante su período de espera.
LO31	Demostrar la habilidad de usar el tono apropiado de voz y lenguaje corporal cuando se trata con los visitantes y clientes.
LO32	Demostrar una comprensión básica de los principios de atención al cliente y ser capaces de aplicarlos de manera efectiva, incluyendo la capacidad para resolver problemas habituales usando normas sencillas para satisfacer a los visitantes y clientes.

#### UNIDAD 3.13: SERVIR A LOS CLIENTES CONFORME A PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	5

LO76	Demostrar el entendimiento de los principios de atención al cliente así como la capacidad de aplicar éstos de acuerdo con los principios organizativos. Ser capaces de adoptar comportamientos adecuados a las necesidades del cliente. Ser capaces de resolver problemas y quejas usando métodos e instrumentos adoptados por la empresa.
------	--

## UNIDAD 4.7: PROPORCIONAR, CONTROLAR Y EVALUAR EL SERVICIO AL CLIENTE PARA CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	5

LO109	Demostrar la capacidad de controlar, supervisar y evaluar el servicio al cliente interno proporcionando y mejorando continuamente los servicios a estos clientes.
LO110	Demostrar la capacidad de controlar, supervisar y evaluar el servicio al cliente externo proporcionando y mejorando continuamente los servicios a estos clientes.

## Área de trabajo 9: Competencias en TIC

### Tema 17: tratamiento de textos

#### UNIDAD 2.17: UTILIZAR SOFTWARE DE PROCESAMIENTO DE TEXTOS PARA PRODUCIR DOCUMENTOS RUTINARIOS

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	6

LO33	Demostrar la capacidad de usar software de procesamiento de texto para producir documentos simples que cumplen con los requisitos de la oficina.
------	--

#### UNIDAD 3.14: UTILIZAR SOFTWARE DE PROCESAMIENTO DE TEXTOS PARA PRODUCIR DOCUMENTOS DE NO HABITUALES

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	5

LO77	Demostrar la capacidad de utilizar técnicas de procesamiento de textos en un nivel intermedio para producir documentos no habituales.
------	---

## UNIDAD 4.8: UTILIZAR SOFTWARE DE PROCESAMIENTO DE TEXTOS PARA PRODUCIR DOCUMENTOS ATRACTIVOS Y DE ALTA CALIDAD NO RUTINARIOS.

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	7

LO111	Demostrar habilidades en el uso de técnicas de procesamiento de textos en un nivel avanzado para producir documentos de alta calidad y atractivos con especificaciones acordadas. Tomar responsabilidades para la evaluación de resultados.
-------	---

## Tema 18: hojas de cálculo

### UNIDAD 2.18: UTILIZAR HOJAS DE CÁLCULO PARA PRODUCIR DOCUMENTOS HABITUALES SIMPLES

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	3

LO34	Demostrar la capacidad de utilizar una hoja de cálculo con soltura e introducir, editar y organizar datos numéricos y otros incluyendo fórmulas simples para satisfacer las necesidades habituales de la oficina.
------	---

### UNIDAD 3.15: UTILIZAR HOJAS DE CÁLCULO PARA PRODUCIR DICUMENTOS NO HABITUALES

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	3

LO78	Demostrar la habilidad de usar una hoja de cálculo con soltura para introducir, editar y organizar datos numéricos y otros incluyendo fórmulas más avanzadas para cumplir los requisitos de no rutinarias de la oficina.
------	--

### UNIDAD 4.9: UTILIZAR HOJAS DE CÁLCULO PARA PRODUCIR DOCUMENTOS COMPLEJOS NO HABITUALES

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	5

LO112	Demostrar la habilidad para usar software de hoja de cálculo en un nivel avanzado para producir hojas de cálculo complejas que se ajusten a las especificaciones acordadas. Asumir responsabilidades para la evaluación del resultado
-------	---

**Intelektuálny výstup 5:**  
Kvalifikačné štandardy EUPA\_NEXT pre úrovne 2-5 (zoraďené podľa pracovných oblastí)

## Tema 19: presentaciones

### UNIDAD 2.19: UTILIZAR SOFTWARE DE PRESENTACIÓN PARA REALIZAR PRESENTACIONES SIMPLES HABITUALES

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	3

LO35	Demostrar la capacidad de utilizar software de presentación con soltura para realizar presentaciones electrónicas que cumplan con los requisitos de la oficina
------	--

### UNIDAD 3.16: UTILIZAR SOFTWARE DE PRESENTACIÓN PARA REALIZAR PRESENTACIONES NO HABITUALES

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO79	Demostrar la capacidad para utilizar software de presentaciones en un nivel intermedio para realizar presentaciones poco habituales
------	---

### UNIDAD 4.10: UTILIZAR SOFTWARE DE PRESENTACIÓN PARA REALIZAR PRESENTACIONES COMPLEJAS POCO HABITUALES

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	4

LO113	Demostrar habilidades en el uso de software de presentación en un nivel avanzado para realizar presentaciones complejas. Asumir responsabilidades para la evaluación del resultado.
-------	---

## Tema 20: Internet

### UNIDAD 2.20: USO EL INTERNET PARA LLEVAR A CABO TAREAS SIMPLES

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	10

LO36	Demostrar la capacidad de conectarse a sitios de internet con soltura usando navegadores y usar las herramientas adecuadas incluyendo la identificación de sitios relevantes y comunicación de información en línea requeridos por la oficina.
------	--

### UNIDAD 3.17: USO DE HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE INTERNET PARA REALIZAR TAREAS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	5

LO80	Demostrar la capacidad para seleccionar y configurar una conexión adecuada a Internet. Establecer, supervisar y ajustar las herramientas del navegador y la configuración para facilitar el uso de software. Localizar la información de forma eficiente, gestionar y utilizar las referencias y almacenar la información. Trabajar con responsabilidad y tomar las precauciones de seguridad apropiadas.
------	---

## Tema 21: mensajes de correo electrónico

### UNIDAD 2.21: UTILIZAR EL CORREO ELECTRÓNICO PARA LLEVAR A CABO

#### TAREAS SIMPLES

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	3

LO37	Demostrar la capacidad para utilizar técnicas y herramientas de software de correo electrónico para componer y enviar mensajes; administrar el correo entrante de manera eficiente y segura cumpliendo los requisitos de la oficina.
------	--

### UNIDAD 3.18: UTILIZAR EL CORREO ELECTRÓNICO PARA ENVIAR CORREOS ELECTRÓNICOS O MENSAJERÍA INSTANTÁNEA COMPLEJOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	5

LO81	Demostrar la capacidad para utilizar herramientas de software comunicación y correo electrónico, Skype, mensajería instantánea y utilizar las diferentes opciones (por ejemplo, archivos adjuntos, CC, CCO, etc.) y enlazar con otras herramientas de oficina (por ejemplo agenda); archivar mensajes de correo electrónico de forma eficiente y segura y llevar a cabo resolución de problemas de problemas.
------	---

## Tema 22: La sincronización entre dispositivos electrónicos

### UNIDAD 3.19: UTILIZAR HABILIDADES PARA REALIZAR SINCRONIZACIÓN ENTRE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO82	Demostrar la capacidad para utilizar la sincronización entre dispositivos (por ejemplo móvil y Outlook).
------	--

## Tema 23: Uso de redes sociales

### UNIDAD 3.20: UTILIZAR LAS REDES SOCIALES PARA PROMOVER LA EMPRESA Y SUS ACTIVIDADES

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO83	demostrar la capacidad de utilizar las redes sociales para promover la organización y sus actividades.
------	--

## Área 10: proyectos

### Tema 24: proyectos

#### UNIDAD 3.21: HABILIDADES DE GESTIÓN DE PROYECTOS PARA LOGRAR LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS SIMPLE DE BAJO RIESGO

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	1

LO84	Demostrar la capacidad de definición, diseño y aplicación de un proyecto de bajo riesgo; Introducción, edición y actualización de la información sobre recursos y tareas del proyecto. Seleccionar y utilizar herramientas y procesos adecuados para mostrar e informar sobre el estatus del proyecto.
------	--

#### UNIDAD 4.11: HABILIDADES DE GESTIÓN DE PROYECTOS PARA LOGRAR LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROYECTO COMPLEJO CON NIVELES SIGNIFICATIVOS DE RIESGO

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	6
Número de puntos ECVET:	4

LO114	Tener en cuenta la importancia de los riesgos en la gestión de proyectos y manejarlos de una manera eficaz
LO115	Demostrar la capacidad de aplicar habilidades, conocimientos y competencias para gestionar un proyecto utilizando herramientas adecuadas (software).
LO116	Demostrar la capacidad de aplicar habilidades tales como, comunicación, habilidades interpersonales y liderazgo para la gestión de proyectos...
LO117	Demostrar la capacidad para aplicar conocimientos específicos del sector a la planificación, implementación y evaluación de proyectos.
LO118	Demostrar la capacidad de aplicar las competencias de gestión financiera para el funcionamiento eficiente y eficaz de proyectos.
LO119	Demostrar la capacidad para predecir problemas durante el proyecto y retroalimentar adecuada así como para generar soluciones a problemas complejos relacionados con la gestión de proyectos de un proyecto.

Intelektuálny výstup 5:  
Kvalifikačné štandardy EUPA\_NEXT pre úrovne 2-5 (zoraďené podľa pracovných oblastí)

# Área de trabajo 11: Recursos humanos

## Tema 25: los recursos humanos

### UNIDAD 3.22: POSEER LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA LLEVAR A CABO TAREAS BÁSICAS RELACIONADAS CON LOS RECURSOS HUMANOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	1

LO85	Demostrar la capacidad para realizar tareas básicas y administrativas relacionadas con recursos humanos, como gestión de las vacaciones y horas extras.
LO86	Demostrar la capacidad de identificar y establecer los procedimientos administrativos para la formación bajo la supervisión de los empleados.

### UNIDAD 4.12: POSEER LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA GENERAR SOLUCIONES RELACIONADAS CON LOS RECURSOS HUMANOS

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	3

LO120	Comprender las teorías de aprendizaje y estilos de aprendizaje con el fin de planificar y proporcionar los requisitos y especificaciones para el diseño de la formación y desarrollo; ser capaz de evaluar un evento de capacitación; uso apropiado de mecanismos de financiación para iniciativas de desarrollo de habilidades.
LO121	Entender la diferencia entre administración de personal y gestión de recursos humanos para apoyar la contratación, motivación y retención de empleados.
LO122	Demostrar la capacidad para garantizar el seguimiento del proceso de la finalización de contratos (finiquitos) y preparar la documentación correspondiente.

**Intelektuálny výstup 5:**  
Kvalifikačné štandardy EUPA\_NEXT pre úrovne 2-5 (zoraďené podľa pracovných oblastí)

## Área de trabajo 12: Habilidades matemáticas

### Tema 26: Aptitudes matemáticas

#### UNIDAD 2.22: HACER CÁLCULOS MATEMÁTICOS BÁSICOS

Nivel de la unidad:	2
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO38	Demostrar conocimiento de y la capacidad de aplicar cálculos matemáticos básicos en situaciones de negocios simples (por ejemplo, calcular descuentos o IVA).
------	---

#### UNIDAD 3.23: APLICAR MULTITUD DE DESTREZAS MATEMÁTICAS BÁSICAS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO87	Demostrar conocimiento de y la capacidad de aplicar, los principios matemáticos básicos y procesos en contextos cotidianos en el trabajo para realizar diferentes tareas (por ejemplo, calcular el área de la oficina).
------	---

## Área de trabajo 13: Lenguas extranjeras

### Tema 27: idiomas

#### UNIDAD 3.24: COMUNICAR VERBALMENTE ASPECTOS CLAVE O DISCUSIONES HABITUALES

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO88	Demostrar las habilidades de la lengua extranjera necesarias (MCER nivel B1) requeridas en el trabajo y comunicarse con eficacia en una amplia gama de situaciones habituales.
------	--

#### UNIDAD 4.13: COMUNICAR VERBALMENTE ASPECTOS CLAVE O DISCUSIONES COMPLEJAS

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	4

LO123	Demostrar las habilidades de la lengua extranjera necesarias (MCER nivel B2) para interactuar con otras personas efectiva y eficientemente en una amplia gama de situaciones no habituales.
-------	---

#### UNIDAD 3.25: CREAR MATERIALES ESCRITOS DE TAREAS HABITUALES

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	1

LO89	Demostrar las habilidades necesarias para utilizar el idioma extranjero en su forma escrita (nivel MCER B1) en trabajo de habitual y en contextos sociales.
------	---

## UNIDAD 4.14: CREAR MATERIALES ESCRITOS DE TAREAS NO HABITUALES

<b>Nivel de la unidad:</b>	4
<b>Descripción de la unidad:</b>	
<b>Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:</b>	1
<b>Número de puntos ECVET:</b>	5

LO124	Demostrar las habilidades necesarias para utilizar el idioma extranjero en su forma escrita (nivel MCER B2) en más contextos laborales y sociales como tareas no habituales.
-------	--

## Área de trabajo 14: Eficacia y eficiencia en la Oficina

### Tema 28: Tiempo de planificación/gestión

#### UNIDAD 3,26: UTILIZAR HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN PARA REALIZAR TAREAS EN LOS PLAZOS ACORDADOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	3

LO90	Demostrar la capacidad de priorizar todas las actividades para asegurar que el trabajo se completa en los plazos acordados.
------	---

#### UNIDAD 4.15: PLANIFICACIÓN Y USO DE HABILIDADES PARA GESTIONAR OBJETIVOS A CORTO PLAZO Y OBJETIVOS A LARGO PLAZO

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	5

LO125	Demostrar la capacidad para establecer objetivos a corto y a largo plazo propios dentro del Plan de desarrollo de la organización.
LO126	Demostrar la capacidad de usar habilidades de gestión del tiempo para administrar el propio tiempo de modo que nos permita alcanzar los objetivos a corto y largo plazo.

## Tema 29: Gestión de las instalaciones

### UNIDAD 4.16: GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	4
Número de puntos ECVET:	6

LO127	Demostrar la capacidad de proporcionar y mantener los servicios de oficina y el equipo para satisfacer las necesidades de los usuarios.
LO128	Demostrar la habilidad para coordinar el uso de los recursos de la oficina.
LO129	Demostrar la capacidad de implementar, comunicarse, revisar y evaluar los procedimientos y sistemas de la oficina.
LO130	Demostrar la capacidad de garantizar que los equipos e instalaciones de la oficina se utilizan con eficacia y eficiencia.

## Área de trabajo 15: Dinámicas de grupo

### Tema 30: Dinámica de equipo

#### UNIDAD 3.27: UTILIZAR PRINCIPIOS TRABAJO EN EQUIPO PARA REALIZAR TAREAS EN GRUPO

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO91	Demostrar, entender y utilizar los principios del equipo de trabajo para realizar tareas en grupo.
------	--

#### UNIDAD 4.17: GENERAR SOLUCIONES A TRAVÉS DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EVALUAR Y MEJORAR LAS ACTIVIDADES DEL EQUIPO

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	4

LO131	Demostrar la capacidad para generar soluciones a través de actividades de trabajo en equipo
LO132	Demostrar la capacidad para evaluar y mejorar el rendimiento de los equipos dentro de la organización

## Área de trabajo 16: Autogestión, supervisión, gestión y liderazgo

### Tema 31: Gestión de uno mismo y de los demás

#### UNIDAD 3,28: EVALUAR EL PROPIO TRABAJO SEGÚN CRITERIOS ACORDADOS

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	1

LO92	Demostrar la capacidad de evaluar el propio trabajo de acuerdo a criterios acordados.
------	---

#### UNIDAD 4.18: AUTOGESTIÓN EN SITUACIONES PREDECIBLES Y SUPERVISIÓN EL TRABAJO HABITUAL DE LOS DEMÁS

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	4

LO133	Demostrar la capacidad para ejercer autocríticas en situaciones que son generalmente previsibles, pero están sujetas a cambios.
LO134	Demostrar la capacidad para entender las necesidades de otros en el equipo y actuar apropiadamente. Ser capaces de supervisar el trabajo de rutina de los demás, tomar responsabilidades para la evaluación y mejora del trabajo.
LO135	Desarrollar equipos que se auto-gestionen teniendo en cuenta el impacto de las diferentes tecnologías y diversidad cultural.

## UNIDAD 5.2: EJERCER LA ADMINISTRACIÓN EN SITUACIONES IMPREDECIBLES Y DESARROLLAR CRITERIOS DE EVALUACIÓN CON EL FIN DE REVISAR Y DESARROLLAR EL RENDIMIENTO DE LOS DEMÁS

Nivel de la unidad:	5
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	3
Número de puntos ECVET:	14

LO149	Demostrar la capacidad de ejercer la dirección y supervisión en actividades donde haya cambios impredecibles.
LO150	Demostrar la capacidad de acordar objetivos de rendimiento del equipo para contribuir al cumplimiento de objetivos estratégicos, y supervisar al equipo para alcanzar sus objetivos y evaluarlos.
LO151	Demostrar la capacidad de formular y evaluar criterios para el trabajo de los demás con el fin de revisar y desarrollar su rendimiento.

## UNIDAD 5.3: GESTIONAR EL PROPIO RENDIMIENTO EN EL ENTORNO EMPRESARIAL

Nivel de la unidad:	5
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	13

LO152	Mejorar el propio desempeño, planear y ser responsable del propio trabajo
LO153	Demostrar la capacidad de evaluar y planificar para el propio desarrollo profesional personal

## UNIDAD 5.4: DEMOSTRAR HABILIDADES DE LIDERAZGO

Nivel de la unidad:	5
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	7
Número de puntos ECVET:	12

LO154	Demostrar la habilidad de identificación de objetivos comunes, los intereses y perspectivas para el personal para llevar a cabo tareas específicas.
LO155	Demostrar la habilidad de crear un objetivo común para su equipo y una estrategia para lograrlo
LO156:	Mejorar habilidades de liderazgo
LO157	Gestionar las presiones del liderazgo.
LO158	Pensar en el futuro con el fin de evitar posibles crisis.
LO159	Motivar a los recursos humanos propios para conseguir objetivos
LO160	Demostrar la capacidad de actuar y reaccionar de manera asertiva y sensible.
LO161	Demostrar liderazgo situacional

## 17 Área de trabajo: Entorno empresarial

### Tema 32: Los derechos individuales y responsabilidades

#### UNIDAD 3.29: COMPRENDER, SEGUIR Y APLICAR DERECHOS INDIVIDUALES Y RESPONSABILIDADES

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	1

LO93	Demostrar la capacidad de comprender y cumplir los derechos individuales y responsabilidades dentro de la política y código de conducta de la empresa y en el desarrollo del propio trabajo.
LO94	Demostrar la capacidad de aplicar los derechos individuales y responsabilidades dentro de la política de empresa, código de conducta en el desarrollo del trabajo.

## Tema 33: Misión, visión, valores

### UNIDAD 3.30: COMPRENDER LA COMUNICACIÓN DEL OBJETIVO, VALORES Y PUNTO DE VISTA DE LA ORGANIZACIÓN

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO95	Demostrar la capacidad para promover y lograr los objetivos de la organización, siempre reflejando los valores de la empresa.
------	---

## Tema 34: Sostenibilidad ambiental

### UNIDAD 3.31: APOYAR LA SOSTENIBILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	1

LO96	Demostrar la capacidad de apoyar el concepto de «sostenibilidad» a través de la creación y mantenimiento de procedimientos para minimizar residuos, reciclar materiales y gestionar correctamente los materiales peligrosos.
------	--

## Tema 35: La responsabilidad Social Corporativa

### UNIDAD 3.32: IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE RSC

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	1

LO97	Apreciar la importancia de la RSC y demostrar la capacidad de participación en actividades de RSC de las empresas
------	---

## Tema 36: Atención a la diversidad

### UNIDAD 3.33: COMPRENDER LA DIVERSIDAD CULTURAL Y SOCIAL

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	1

LO98	Demostrar conocimiento y comprensión de la diversidad cultural y lingüística. Ser capaz de aplicar el comportamiento apropiado con diversos grupos de diversidad cultural y lingüística.
------	--

### UNIDAD 4.19: ADOPTAR CONDUCTAS Y ACCIONES DE ACUERDO A LA DIVERSIDAD

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	4
Número de puntos ECVET:	3

LO136	Demostrar la capacidad de utilizar señales no verbales, palabras y acciones y valorar la diversidad entre colegas, clientes y partes interesadas.
LO137	Demostrar capacidad para interactuar con otras personas de forma que sea sensible a sus necesidades individuales y respete sus antecedentes, habilidades, valores, costumbres y creencias.
LO138	Demostrar la capacidad de defender los derechos de las personas que son diferentes a nosotros.
LO139	Demostrar la capacidad de aprender de otras personas que son diferentes a nosotros y utilizar esto para mejorar las formas de interactuar con otras personas.

## Tema 37: Multi-tareas

### UNIDAD 3.34: DEMOSTRAR HABILIDADES MULTITAREA

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	3

LO99	Demostrar la habilidad para gestionar y manejar varias tareas al mismo tiempo mediante el uso de técnicas y herramientas adecuadas.
------	---

## Tema 38: Imagen propia y de la empresa

### UNIDAD 3.35: PRESENTAR UNA IMAGEN POSITIVA DE UNO MISMO Y DE LA ORGANIZACIÓN ADAPTANDO DEL COMPORTAMIENTO

Nivel de la unidad:	3
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	2

LO100	Demostrar la capacidad de adaptar el propio comportamiento para mantener los modales y actitud profesional bajo presión, por ejemplo, trabajar con limitaciones de tiempo, en una situación difícil o un con cliente.
-------	---

### UNIDAD 4.20: DESARROLLAR UNA IMAGEN POSITIVA DE UNO MISMO Y DE LA ORGANIZACIÓN

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	4

LO140	Demostrar iniciativa y flexibilidad al realizar actividades en nombre de la organización con el fin de mejorar o reforzar su imagen. Ser capaces de generar soluciones en caso de problemas.
-------	--

## Área de trabajo 18: Legislación General

### Tema 39: legislación

#### UNIDAD 4.21: DEMOSTRAR CONOCIMIENTO DE LAS LEYES PARA GENERAR SOLUCIONES A POSIBLES PROBLEMAS

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	2

LO141	Describir la ley de empleo en un contexto amplio para ayudar a la empresa u organización, a prever situaciones y generar soluciones a posibles problemas.
LO142	Tener conocimientos de seguridad e higiene en un contexto amplio para ayudar a la empresa u organización, a prever situaciones y generar soluciones a posibles problemas.

#### UNIDAD 5.5: DEMOSTRAR CONOCIMIENTO DE LAS LEYES PARA GENERAR SOLUCIONES A PROBLEMAS MÁS ABSTRACTOS

Nivel de la unidad:	5
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	7

LO162	Demostrar un amplio conocimiento de derecho laboral en un contexto amplio para ayudar a la empresa u organización, a predecir situaciones y desarrollar soluciones a problemas complejos.
LO163	Demostrar un conocimiento de la ley de seguridad e higiene en un contexto amplio para ayudar a la empresa u organización, a predecir situaciones y para desarrollar soluciones a los problemas más abstractos.

## Área de trabajo 19: Ofertas de comerciales

### Tema 40: Ofertas de comerciales

#### UNIDAD 4.22: GESTIONAR LAS LLAMADAS DE COMERCIALES

Nivel de la unidad:	4
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	2
Número de puntos ECVET:	4

LO143	Demostrar la capacidad de gestionar un pliego de condiciones, estar abiertos a contraofertas y responder a las consultas durante el proceso según las reglas de la negociación
LO144	Demostrar la capacidad para evaluar las ofertas recibidas

## Tema 41: A nivel corporativo

### UNIDAD 5.6: DEMOSTRAR LA ASISTENCIA A NIVEL CORPORATIVO

Nivel de la unidad:	5
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	1
Número de puntos ECVET:	12

LO164	Demostrar la capacidad para brindar asistencia a nivel corporativo a través de la generación de soluciones a problemas abstractos que puedan estar relacionados con la estrategia de la organización (como la expansión a nuevos territorios, nuevos productos, reorganización de empresas, disposición de negocios etcétera) o para el funcionamiento del día a día de la organización (por ejemplo, desarrollar e implementar nuevos sistemas administrativos, tales como grabación de datos, sugiriendo nuevas soluciones como gestión de relaciones con los clientes CRM; garantizar el personal adecuado para cubrir ausencias y picos en la carga de trabajo, etcétera)
-------	---

## Área de trabajo 21: Innovación y cambio

### Tema 42: Innovación y cambio

#### UNIDAD 5.7: DEMOSTRAR ESTAR ABIERTOS A CAMBIOS

Nivel de la unidad:	5
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	4
Número de puntos ECVET:	12

LO165	Demostrar una actitud positiva y flexible hacia el cambio.
LO166	Demostrar la posibilidad de probar nuevas ideas e iniciativas con cuidado y entusiasmo.
LO167	Demostrar la capacidad para identificar y desarrollar oportunidades de cambio.
LO168	Demostrar la capacidad para implementar el cambio.

## Área de trabajo 22: Actuar como un Gerente

### Tema 43: Responsabilidad, confianza en uno mismo, persistencia, iniciativa, espíritu emprendedor

#### UNIDAD 5.8: ACTUAR COMO UN GERENTE

Nivel de la unidad:	5
Descripción de la unidad:	
Número de resultados dentro de la unidad de aprendizaje:	7
Número de puntos ECVET:	10

LO169	Demostrar la capacidad de entender lo que la organización está tratando de lograr.
LO170	Demostrar la capacidad para tomar decisiones (en el marco proporcionado por la empresa u organización) y asumir responsabilidades por ellos.
LO171	Demostrar la capacidad para alcanzar un objetivo por la confianza en uno mismo y las propias capacidades.
LO172	Negociar en el entorno empresarial
LO173	Demostrar la capacidad de pensar en el futuro (anticiparse) y prepararse para el mismo.
LO174	Demostrar la capacidad de interesarse en la organización más allá del propio papel.
LO175	Mostrar actitud emprendedora

## *Contáctanos:*

MMC Ltd

16 Invrou Street

Nicosia 1055

Cyprus

**Tel:** 00357 22 466633

**Fax:** 00357 22 466635

**Web:** [www.eupanext.eu](http://www.eupanext.eu)

**Email:** [eu@mmclearningsolutions.com](mailto:eu@mmclearningsolutions.com)

**Facebook:**

<https://www.facebook.com/eupammc/>

