

Administration Personnel?

Learning is not only classroom

[Trainer's Guide]

(Intellectual Output I09)

*Validation of
Formal, Non-
Formal and
Informal
Learning: The
case study of
Administration
Personnel*

Coordinator:

MMC Mediterranean
Management Centre

Partners:



NÁRODNÝ ÚSTAV
CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA



CYPRUS
CHAMBER OF
COMMERCE AND
INDUSTRY



IMA
International
Management Assistants



ORBIS
INSTITUTE



Volkshochschule
im Landkreis Cham e.V.



Erasmus+

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Program:	Erasmus+
Key Action:	2- Strategic Partnership
Project Title:	Validation of Formal, Non- Formal and Informal Learning: The case study of Administration Personnel
Project Acronym:	EUPA_NEXT
Project Agreement Number:	2015-1-CY01-KA202-011853
Intellectual Output Number:	IO9
Intellectual Output:	Trainer's Guide

Tabla de Contenidos

1. LA GUÍA DEL FORMADOR DE UN VISTAZO.....	4
2. MATERIAL FORMATIVO DE EUPA.....	5
3. ACTIVIDADES PARA ROMPER EL HIELO Y ESTIMULANTES.....	14
4. CONSEJOS Y SUGERENCIAS POR UNIDAD	20
5. TÉCNICAS FORMATIVAS POR UNIDAD	34
6. TÉCNICAS PARA EVALUAR EL TALLER DE EUPA.	38
CHECKLIST	40

Lista de Tablas

Tabla 1: Los materiales formativos de Eupa Next de un vistazo	13
Tabla 2: Consejos y sugerencias por unidad.....	33
Tabla 3: Técnicas formativas por unidad.....	35
Tabla 4: Técnicas formativas y descripciones	37

1. La guía del formador de un vistazo

El objetivo de esta guía es guiar a los formadores para que proporcionen los materiales formativos de EupaNext de manera efectiva, guiando a sus estudiantes hacia la certificación en el nivel requerido.

Los materiales formativos de EupaNext están estructurados en áreas de trabajo, temas y unidades, en los que un área de trabajo puede estar formada por muchos temas y un tema por muchas unidades.

Las áreas de trabajo y los temas incluyen unidades de diferentes niveles, mientras que las unidades son específicas del nivel.

Además, una unidad incluye uno o más resultados de aprendizaje.

Los materiales de formación incluyen:

1. Una presentación de PowerPoint por unidad.
2. Una herramienta metodológica por resultado de aprendizaje en la unidad.

Todo lo anterior está incluido en el CD adjunto.

- La segunda sección de esta guía para formadores incluye un esquema del material de formación para que se sepa qué se ha desarrollado a través del proyecto.
- La tercera sección presenta diferentes ejercicios para romper el hielo.
- La cuarta sección presenta consejos y sugerencias por unidad.
- La quinta sección presenta las técnicas de formación por unidad.
- La sección final presenta técnicas de evaluación para evaluar los talleres de EupaNext

Esperamos que esta guía y el CD que la acompaña le sean útiles. Buena suerte en la realización de sus talleres de EupaNext.

2. Material formativo de EUPA

Identificación de la unidad	Título de la unidad	AT	Tema	Resultado de aprendizaje (RA)	Resultado de aprendizaje	Presentación del formador	Título identificativo de las herramientas metodológicas
3.1	Uso de material de oficina para realizar tareas y resolver problemas rutinarios	AT2: Material de oficina y tecnología	3. Material de oficina	39	Demuestra la capacidad de utilizar materiales comunes de oficina, como fotocopiadoras, impresoras y faxes, de acuerdo con los procedimientos de organización para realizar tareas específicas y más avanzadas; recomienda mejoras a los procedimientos.	√	RA 039 Formación en materiales
3.1	Uso de material de oficina para realizar tareas y resolver	AT2: Material de oficina y tecnología	3. Material de oficina	40	Demuestra la capacidad de resolver problemas con el material de oficina, utilizando herramientas	√	RA 040 Guía para resolver

Intellectual Output 9: Guía del formador

	problemas rutinarios				tales como listas de verificación y, cuando es necesario, solicitar ayuda de sus compañeros de trabajo.		problemas
3.1	Uso de material de oficina para realizar tareas y resolver problemas rutinarios	AT2: Material de oficina y tecnología	3. Material de oficina	41	Demuestra la capacidad de explicar cómo identificar las reparaciones necesarias para las instalaciones y materiales de una oficina; describe los procedimientos para hacer frente a las reparaciones necesarias; explica los tipos de problemas que surgen con el uso y la supervisión de las instalaciones y el material de la oficina, y cómo tratarlos.	v	RA 041 Manejo de reparaciones
3.4	Explicar y aplicar el código de conducta en una variedad de situaciones	AT3: Comunicación y gestión social, telefónica, código de conducta, igualdad de oportunidades y	6. Código de conducta e igualdad de oportunidades	46	Demuestra la capacidad de explicar los Códigos de conducta de la organización dentro de un contexto social, económico y cultural.	v	RA 046 Códigos de conducta vs. identidades personales, culturales y

Intellectual Output 9: Guía del formador

		relaciones					grupales
3.5	Construir y mejorar las relaciones de trabajo	AT3: Comunicación y gestión social, telefónica, código de conducta, igualdad de oportunidades y relaciones	7. Relaciones	47	Demuestra la capacidad de construir relaciones de trabajo positivas con clientes, proveedores y otras partes interesadas, así como dentro de la organización, utilizando los principios clave de las buenas relaciones de trabajo.	v	RA 047 El camino del sherpa
3.5	Construir y mejorar las relaciones de trabajo	AT3: Comunicación y gestión social, telefónica, código de conducta, igualdad de oportunidades y relaciones	7. Relaciones	48	Analiza y evalúa los comentarios de los clientes, proveedores y otras partes interesadas, así como de los empleados de la organización.	v	RA 048 Analiza y evalúa los comentarios de los clientes
3.5	Construir y mejorar las relaciones de trabajo	AT3: Comunicación y gestión social, telefónica, código de conducta,	7. Relaciones	49	Evalúa los principios clave de buenas relaciones de trabajo acordadas y aplicadas dentro de la organización y recomienda	v	RA 049 Analiza y evalúa los principios clave

Intellectual Output 9: Guía del formador

		igualdad de oportunidades y relaciones			mejoras que enriquecerán la interacción entre la organización y su entorno externo.		para las buenas relaciones
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación escrita para producir documentos no rutinarios basados en instrucciones específicas	AT4: Comunicación escrita	8. Comunicación escrita	50	Demuestra la capacidad de explicar diferentes estilos y tonos de lenguaje, y situaciones en las que se pueden usar en la comunicación escrita, y también cómo la comunicación escrita se puede adaptar para satisfacer las necesidades y características de las diferentes audiencias;	v	RA 050_001 El propósito del texto RA 050_002 Escríbelo para que lo lean
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación escrita para producir documentos no rutinarios basados en instrucciones	AT4: Comunicación escrita	8. Comunicación escrita	51	Demuestra la capacidad de describir la importancia de la confidencialidad cuando se comunica por escrito	v	RA 051 Reconoce lo que es confidencial

	específicas						
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación escrita para producir documentos no rutinarios basados en instrucciones específicas	AT4: Comunicación escrita	8. Comunicación escrita	52	Demuestra la capacidad de identificar fuentes de información relevantes que pueden usarse al preparar documentos escritos y / o electrónicos.	√	RA 052 Encuentra fuentes fiables
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación escrita para producir documentos no rutinarios basados en instrucciones específicas	AT4: Comunicación escrita	8. Comunicación escrita	53	Demuestra la capacidad de utilizar formas efectivas de verificar la información escrita para confirmar la precisión del contenido y la ortografía / gramática.	√	RA 053 Revisa el documento
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación	AT4: Comunicación escrita	8. Comunicación escrita	54	Demuestra la capacidad de identificar los diferentes tipos de documentos	√	RA 054 Documentos

Intellectual Output 9: Guía del formador

	escrita para producir documentos no rutinarios basados en instrucciones específicas				comerciales y seleccionar el adecuado en cada situación.		apropiados
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación escrita para producir documentos no rutinarios basados en instrucciones específicas	AT4: Comunicación escrita	8. Comunicación escrita	55	Demuestra la capacidad de crear diferentes tipos de documentos no rutinarios después de recibir instrucciones específicas	v	LO 055 Analiza y mejora un memorándum
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación escrita para producir documentos no rutinarios basados en	AT4: Comunicación escrita	8. Comunicación escrita	56	Demuestra la capacidad de preparar informes breves a partir de notas	v	LO 056 Prepara un informe a partir de notas

	instrucciones específicas						
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación escrita para producir documentos no rutinarios basados en instrucciones específicas	AT4: Comunicación escrita	8. Comunicación escrita	57	Demuestra la capacidad de preparar un texto a partir de instrucciones grabadas de audio o taquigrafía.	v	RA 057 Transcribe una grabación de audio
3.7	Usar las habilidades de archivo para diseñar y mantener un sistema de archivo con instrucciones específicas	AT5: Archivo de documentación y bases de datos	9. Archivo	58	Demuestra habilidades de administración de archivos, incluido el diseño y mantenimiento de un sistema de archivo eficiente, dadas unas instrucciones específicas (así como la identificación del equipo o los métodos electrónicos necesarios para el archivo).	v	RA 058 Diseño del sistema de archivo
3.7	Usar las habilidades de	AT5: Archivo de documentación y	9. Archivo	59	Demuestra la capacidad de analizar la práctica actual de	v	RA 059

Intellectual Output 9: Guía del formador

	archivo para diseñar y mantener un sistema de archivo con instrucciones específicas	bases de datos			administración de archivos de la organización y de recomendar mejoras dentro de los roles y responsabilidades.		Sistema de gestión de archivos y análisis de prácticas
3.13	Servir a los clientes de acuerdo con los principios de la organización	AT8: Visitantes/Servicio al cliente	16. Visitantes/Clientes	76	Demuestra una comprensión de los principios de atención al cliente, así como la capacidad de aplicarlos de acuerdo con los principios de la organización. Es capaz de adoptar un comportamiento apropiado a las necesidades del cliente. Es capaz de resolver los problemas y quejas de los clientes siguiendo los métodos y herramientas adoptados por la organización.	v	RA 076_001 Analiza el video RA 076_002 Buenas y malas prácticas con respecto a la empatía en la atención al cliente
3.21	Usar las habilidades de	AT10: Proyectos	24. Proyectos	84	Demuestra la capacidad de definir, diseñar e	v	RA 084_001

Intellectual Output 9: Guía del formador

	gestión de proyectos para llevar a cabo la implementación de un proyecto simple de bajo riesgo				implementar un proyecto simple de bajo riesgo; ingresar, editar y actualizar información sobre tareas y recursos del proyecto. Selecciona y usa los procesos y herramientas adecuados para visualizar e informar sobre el estado del proyecto.		¿Es un Proyecto? RA 084_002 Diagrama de Gantt
3.28	Evaluar el trabajo propio de acuerdo a criterios establecidos	AT16: Autogestión, supervisión, gestión y liderazgo	31. Gestión de uno mismo y de otros	92	Demuestra la capacidad de evaluar el propio trabajo de acuerdo con los criterios acordados.	v	RA 092 Autoevaluación
3.34	Demostrar habilidades multitarea	AT17: Entorno empresarial	37. Multitarea	99	Demuestra la capacidad de manejar y administrar más de una tarea al mismo tiempo mediante el uso de herramientas y técnicas apropiadas.	v	RA 099 Test de selección múltiple

Tabla 1: Los materiales formativos de Eupa Next de un vistazo

3. Actividades para romper el hielo y estimulantes

El material formativo de Eupa incluye:

- una presentación de PowerPoint que el formador puede usar tal como está o puede aplicar usando información adicional.
- herramientas metodológicas que generalmente se usan al final de la presentación de PowerPoint.
- En el caso de las TIC, las notas paso a paso también se usan.

Esta sección presenta:

1. Algunos ejercicios para romper el hielo que se utilizarán al comienzo de cada sección.
2. Algunos consejos y sugerencias para el formador.
3. Métodos de evaluación de los módulos formativos.

Para que un taller sea exitoso, siempre es importante crear un ambiente agradable.

Algunas actividades para romper el hielo se describen aquí. Sin embargo, los formadores también podrían desarrollar las suyas propias que se adapten a su estilo personal.

Intellectual Output 9: Guía del formador

SESIÓN INTRODUCTORIA:	1. ROMPEHIELOS Cómo llegar a conocerte
Duración:	30 minutos
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitar la conversación entre los participantes * Hacer que se sientan cómodos el uno con el otro y con el formador. * Lograr que los alumnos participen en los procedimientos y comiencen a trabajar cooperativamente de dos en dos al principio y luego de forma flexible como parte de un equipo para contribuir de manera más efectiva a un resultado exitoso
Material:	Necesitarás: rotafolio, bolígrafo
Los participantes necesitarán:	Un bolígrafo y una copia de la hoja de trabajo "Cómo llegar a conocerte" por persona para guardar notas mientras se entrevistan en parejas
Herramientas adjuntas:	Hoja de trabajo "Cómo llegar a conocerte"
Procedimiento:	<p>Comienza con una bienvenida a los alumnos y explica la razón por la que todos estáis en este aula y cuánto tiempo os quedaréis. Continúa presentándote como formador proporcionando información básica (por ejemplo: nombre, formación académica, antecedentes profesionales y cierta información personal, como familia, pasatiempos, intereses principales). Luego solicita a los alumnos que se conozcan entre sí de la siguiente manera:</p> <p><u>1ª Parte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Pide a los alumnos que se dividan en parejas tratando de no juntar a aquellos que quizás ya se conocen. * Deja unos minutos para que intercambien información básica sobre cada uno (por ejemplo, nombre, antecedentes académicos, antecedentes profesionales y cierta información personal, como familia, pasatiempos, intereses principales). <p><u>2ª Parte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Tan pronto como finalicen las entrevistas de los alumnos en parejas, pide a cada pareja que se ponga de pie y que cada miembro presente a su compañero frente al resto (2 minutos por persona). * Paso 2: Tan pronto como finalice la primera presentación en pareja, los demás pueden solicitar aclaraciones adicionales.

SESIÓN INTRODUCTORIA:	1. ROMPEHIELOS Cómo llegar a conocerte
	<ul style="list-style-type: none"> * Paso 3: Da las gracias a los alumnos y solicita que la próxima pareja se presente. * Repite los pasos anteriores hasta que todos los alumnos tengan la oportunidad de presentarse en parejas.
Consejos:	Escucha atentamente y pide a los participantes que hagan lo mismo. Haz preguntas que consideres relevantes, intenta hacer algunos comentarios positivos.

SESIÓN INTRODUCTORIA	2. ROMPEHIELOS “CÍRCULO, CUADRADO, TRIÁNGULO o Z”
DURACIÓN:	30 minutos (dependiendo del número de participantes)
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar la conversación entre los participantes ✓ Hacer que se sientan cómodos entre ellos y con el formador ✓ Crear un buen ambiente entre los participantes
MATERIAL:	Necesitarás: rotafolio / pizarra, rotuladores
LOS PARTICIPANTES NECESITARÁN:	Rotuladores
HERRAMIENTAS ADJUNTAS:	-
PROCEDIMIENTO:	Comienza con una bienvenida a los alumnos y explica la razón por la que todos estáis en este aula y cuánto tiempo os quedaréis. Continúa presentándote como formador proporcionando información básica (por ejemplo, nombre, formación académica, antecedentes profesionales y cierta información personal, como familia, pasatiempos, intereses principales).

Intellectual Output 9: Guía del formador

2. ROMPEHIELOS “CÍRCULO, CUADRADO, TRIÁNGULO o Z”

1ª Parte

- Explica que esta actividad está diseñada para ayudar a los participantes a aprender más el uno del otro.
- En una hoja, dibuja lo siguiente:



- Pide a cada participante que dibuje una de estas formas en su tarjeta personal.
- Aclara que deben escoger la forma que más les atraiga y que creen que mejor los representa. Proporciona rotuladores para que estas formas se vean claramente.
- Después de que todos hayan terminado de dibujar sus tarjetas, pide a cada participante que explique por qué eligió esa forma.

2ª Parte

- Después de que todos hayan tenido la oportunidad de hablar sobre sus tarjetas, explica lo siguiente:
 - a) aquellos que marcaron sus tarjetas con una Z son las personas más trabajadoras en el grupo;
 - b) aquellos que marcaron sus tarjetas con un triángulo, son los más inteligentes del grupo;
 - c) los que marcaron sus tarjetas con un cuadrado son los más ambiciosos del grupo y llegarán a la cima.
 - d) y aquellos que marcaron sus tarjetas con un círculo son los "fiesteros" en el grupo!

CONSEJOS:

Se debe intentar pasar un rato divertido con esta actividad, especialmente con la explicación de los círculos. Recuerda que estos símbolos permanecerán visibles en las tarjetas de los participantes durante todo el curso, y se pueden hacer comentarios graciosos sobre estas denominaciones para ayudar a que el curso sea más entretenido.

3. ROMPEHIELOS “BINGO de presentación”

SESIÓN INTRODUCTORIA	3. ROMPEHIELOS “BINGO de presentación”
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar la conversación entre los participantes ✓ Hacer que se sientan cómodos entre ellos y con el formador ✓ Crear un buen ambiente entre los participantes
MATERIAL:	Necesitarás: rotafolio/ pizarra y rotuladores
LOS PARTICIPANTES NECESITARÁN:	Un bolígrafo y la hoja informativa "BINGO de presentación"
HERRAMIENTAS ADJUNTAS:	I.1-4_Rompehielos “Bingo de presentación”
PROCEDIMIENTO:	<p>Comienza con una bienvenida a los alumnos y explica la razón por la que todos estáis en este aula y cuánto tiempo os quedaréis. Continúa presentándote como formador proporcionando información básica (por ejemplo, nombre, formación académica, antecedentes profesionales y cierta información personal, como familia, pasatiempos, intereses principales).</p> <p>1ª Parte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Da la bienvenida a todos al programa y presenta la actividad como una manera de que todos se conozcan mejor. - Distribuye una copia del Documento 28-A a cada participante. - Explica que cada participante debe caminar y encontrar otros participantes que cumplan con los criterios de cada bloque en su tarjeta de Bingo de presentación. - Indica a los participantes que deben escribir el nombre de la persona que cumple con los criterios de cada bloque. Al ganador se le preguntará más tarde qué nombre se encuentra en cada bloque. - Informa a los participantes que cuando la primera persona tenga BINGO (una hilera completa ya sea vertical, horizontal o diagonalmente), debe cantar "BINGO". - Una vez que alguien cante BINGO, haz que los participantes regresen a sus asientos <p>2ª Parte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pídele al ganador del Bingo que comparta los nombres de los participantes de cada bloque de su tarjeta de Bingo

Intellectual Output 9: Guía del formador

SESIÓN INTRODUCTORIA	3. ROMPEHIELOS “BINGO de presentación”
	<p>completa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pregunta a las personas cuyos nombres están en la tarjeta que detallen brevemente sus experiencias que lo hicieron apto para su bloque respectivo. - Después de que cada persona ganadora haya explicado sus experiencias o intereses, agradece a todos por su participación y señala que esta actividad ayudará a mejorar el curso porque todos se conocen un poco mejor.
CONSEJOS:	Continúa la actividad hasta que todo el mundo complete su tarjeta de Bingo

❖ **Mi logo**

Cada alumno desarrolla su propio logo personal, asegurándose de que las demás personas del grupo no lo vean. El formador recopila todos y los pega en la pared o en la pizarra. Se solicita a las personas del grupo que adivinen a qué persona pertenece cada uno y justifiquen por qué se les ocurrió esta conclusión. Después de eso, el creador del logo explica qué representa y por qué coincide con su personalidad.

❖ **Esto me define**

El formador confecciona tarjetas con adjetivos como "emocional", "organizado", "desorganizado", "perfeccionista", etc. Cada uno de los alumnos recoge una tarjeta (sin verla al principio). Luego, se les pide que se presenten, recojan su tarjeta y explique si el adjetivo específico los define y por qué.

❖ **El Talent Show**

El formador le pide a cada persona en la sala que identifique un talento que tenga y haga una breve demostración. Este talento podría ser dibujar, cantar, bailar, tener buenas habilidades de presentación o cualquier otra cosa que se les ocurra. Los alumnos se presentan, explican cuál es su talento especial y luego muestran su talento especial al grupo.

❖ **El juego de las tres preguntas**

Todos en el grupo escriben tres preguntas, que harán a otros en el grupo. No es el tipo normal de preguntas como "¿Cuál es tu nombre?", sino algo como "¿Cuál es tu deporte favorito?" o "¿Cuál es tu punto más fuerte?", o "Nombra un tema que te apasione". El formador les da a los

alumnos tiempo para mezclarse, y para preguntar a tres personas diferentes en el grupo una de sus tres preguntas. El formador reúne al grupo nuevamente. Hace que cada uno de los estudiantes se levante y diga su nombre. Después de eso, el formador le pide al grupo que diga lo que saben acerca de esta persona.

❖ **Tres hechos, una mentira**

Cada uno de los estudiantes escribe en un trozo de papel tres hechos sobre sí mismo: dos de ellos son reales y el tercero es una mentira. El grupo tiene que adivinar cuál es la mentira (y anotarla). Lo mismo ocurrirá para cada uno de los estudiantes en el grupo. El alumno con las mejores conjeturas es el ganador del grupo.

4. Consejos y sugerencias por unidad

Todas las presentaciones y las herramientas metodológicas están disponibles en el CD que acompaña a esta guía. La siguiente tabla proporciona consejos y sugerencias para cada módulo formativo.

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
-----------------------------	---------------------	--------------------------	---	------------------------

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
3.1	Uso de material de oficina para realizar tareas y resolver problemas rutinarios	Esta unidad explica cómo utilizar materiales de oficina ordinarios, tales como fotocopiadoras, impresoras y faxes, de acuerdo con los procedimientos de organización para realizar tareas específicas y más avanzadas;	RA 039 Formación en materiales	El formador debe prestar atención a los detalles de los diferentes tipos de materiales comunes de oficina y explicar las funciones avanzadas.

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
		recomendar mejoras a los procedimientos.	<p>RA 040</p> <p>Guía de resolución de problemas</p>	<p>Después de completar esta actividad, los participantes podrán comprender los problemas que ocurren con el material de oficina y cómo resolver la mayoría de ellos.</p>
			<p>RA 041</p> <p>Manejo de reparaciones</p>	<p>Asegurarse de que puedan usar la ayuda telefónica normalmente cuando se muestre un mensaje de llamada de servicio y solicitar reparaciones</p> <p>Es muy importante pedir un precio de reparación y compararlo con el precio del nuevo material (a veces comprar uno nuevo es más barato).</p>

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
3.4	Explicar y aplicar el código de conducta en una variedad de situaciones	Esta unidad explica qué es el Código de Conducta dentro de un contexto social, económico y cultural.	RA 046 Códigos de conducta vs. identidades personales, culturales y grupales	Después de la finalización de esta unidad, los alumnos deben comprender qué es el código de conducta, especialmente en el entorno empresarial. Además, ¿cuáles son los componentes de una política de código de conducta del empleado y cómo afecta a la cultura corporativa?
3.5	Construir y mejorar las relaciones de trabajo	Esta unidad explica cómo construir relaciones de trabajo positivas con clientes, proveedores y otras partes interesadas.	RA 047 El camino del sherpa	El formador debe hacer hincapié en qué es la confidencialidad en el lugar de trabajo y su importancia para los empleados. Distinguir las partes interesadas internas de las externas y enseñar algunas técnicas para una buena relación de trabajo.
			RA 048	Los alumnos deben comprender la importancia de los comentarios y cómo pueden recopilar los de

Intellectual Output 9: Guía del formador

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
			Analiza y evalúa los comentarios de los clientes	las partes interesadas (internas o externas).
			RA 049 Analiza y evalúa los principios clave para las buenas relaciones	El formador debe mencionar las técnicas sobre el análisis y la evaluación de los comentarios y analizarlos cuidadosamente con ejemplos.

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
3.6	Utilizar las habilidades de comunicación escrita para producir documentos no rutinarios basados en instrucciones específicas	Esta unidad explica cómo las habilidades de comunicación escrita son importantes por muy diversas razones en el entorno empresarial	RA 050_001 El propósito del texto	Se debe prestar atención a cómo las decisiones críticas a menudo se fundamentan a menudo en la comunicación escrita a través de cartas, informes y correos electrónicos. Esta es la razón por la cual se debería prestar atención al estilo y al formato del texto.
			RA 050_002 Escríbelo para que lo lean	Después de la finalización de esta unidad, se debe entender qué es el estilo de escritura formal. Complejo: es probable que las oraciones más extensas prevalezcan en la escritura formal.

Intellectual Output 9: Guía del formador

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
				<p>Objetivo: exponer puntos principales con confianza y ofrecer argumentos de apoyo completos.</p> <p>Palabras completas</p> <p>Tercera persona: la escritura formal no es un estilo de escritura personal. El escritor formal está desconectado del tema y no utiliza el punto de vista en primera o segunda persona.</p>
			<p>RA 051</p> <p>Reconoce lo que es confidencial</p>	<p>Cuándo es conveniente un estilo de escritura formal o informal:</p> <p>Cada estilo tiene un propósito diferente y se debe tener cuidado al elegir qué estilo usar en cada caso.</p> <p>Escribir para fines profesionales probablemente requiera el estilo formal, aunque las comunicaciones individuales pueden ser informales una vez que se conozca al destinatario.</p>

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
			RA 052 Encuentra fuentes fiables	Asegurarse de dar estos consejos: <ul style="list-style-type: none"> • Espacio suficiente sin cubrir: dejar que el documento "respire" • Oraciones de 20 a 25 palabras como máximo. • Párrafos de 8 líneas de longitud como máximo • Espaciado suficiente (6-12pt) antes y después de cada párrafo
			RA 053 Revisa el documento	Utilizar un método que les haga sentir cómodos y seguros. Algunos usan bolígrafo y papel y otros una computadora portátil. No es obligatorio registrar cada comentario. Es muy importante conocer los puntos importantes y necesarios que se deben

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
				<p>registrar.</p> <p>Incluir:</p> <p>Nombre de la organización</p> <p>Tipo de reunión</p> <p>Fecha y hora</p> <p>Lugar de encuentro</p> <p>Tema de la reunión</p> <p>Duración de la reunión</p>
			<p>RA 054</p> <p>Documentos apropiados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de tratar de entender cómo usarán tus lectores las instrucciones / procedimientos. • Si se requieren herramientas, resaltar: 'Materiales necesarios: ...' • ¡Recalcar las advertencias! <p>Organizar la información en Cuestiones - secciones</p>

Intellectual Output 9: Guía del formador

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
				- capítulos - subtítulos -
			RA 055 Analiza y mejora un memorándum	Después de completar esta unidad, deben comprender que los memorandos son ideales para transferir información a grupos grandes, aunque a menudo se dirigen solo a una persona. Un memorándum debe ser breve, cortés y bien documentado.
			RA 056 Prepara un informe a partir de notas	Recalcar por qué las actas son importantes y explicar brevemente que: <ul style="list-style-type: none"> • Dan la oportunidad de estudiar las decisiones en otro momento. • Dan una imagen completa y clara de las acciones a aquellos que no estuvieron presentes • Se usan para resolver disputas • Por lo tanto, las actas deben ser precisas,

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
				informativas, completas y comprensibles
			RA 057 Transcribe una grabación de audio	<p>Enseñar el sistema de escritura sin mirar el teclado para escribir más rápido, y asegurarse de utilizar un teclado adecuado.</p> <p>La silla debe estar ajustada para permitir sentarse recto, mirando ligeramente hacia abajo a la pantalla, con los antebrazos ligeramente inclinados hacia abajo sobre las manos y las manos arqueadas sobre las teclas.</p> <p>El cable de los auriculares debe ser lo suficientemente largo como para llegar al ordenador sin tener que doblarse de costado o girar la cabeza.</p>
3.7	Usar las habilidades de archivo para diseñar y mantener un sistema	Esta unidad analiza cómo la actual gestión de archivos de la	RA 058 Diseño del sistema de	Asegurarse de mencionar los “10 principios de archivo” y cómo se puede crear un sistema de

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
	de archivo con instrucciones específicas	organización practica y recomienda mejoras dentro de los roles y responsabilidades	archivo	archivo que sea eficiente.
			RA 059 Sistema de gestión de archivos y análisis de prácticas	Mencionar los principales problemas relacionados con el archivo y las mejores prácticas de gestión de datos con formatos de archivo y organización de archivos.
3.13	Servir a los clientes de acuerdo con los principios de la organización	Esta unidad explica cómo adoptar un comportamiento adecuado a las necesidades del cliente. Ser capaz de resolver los problemas y quejas de los clientes siguiendo los métodos y herramientas adoptados por la organización.	RA 076_001 Analiza el video	Asegurarse de analizar los principios de atención al cliente y la importancia de la misma.
			RA 076_002 Buenas y malas prácticas con respecto a la empatía en la atención al cliente	El valor de la empatía El servicio al cliente no siempre puede ofrecer soluciones, pero siempre puede brindar empatía. La empatía se puede enseñar. Dado que la empatía en última instancia proviene de la comprensión de la experiencia de otra

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
				<p>persona, la forma más fácil para que un representante desarrolle empatía es usar el producto.</p> <p>Los grupos de debate, las visitas de los clientes o los sitios web de los clientes también son excelentes maneras de ver a través de los ojos de un cliente.</p>
3.21	Usar las habilidades de gestión de proyectos para llevar a cabo la implementación de un proyecto simple de bajo riesgo	Esta unidad explica cómo definir, diseñar e implementar un proyecto simple de bajo riesgo; ingresar, editar y actualizar información sobre tareas y recursos del proyecto.	<p>RA 084_001 ¿Es un Proyecto?</p> <hr/> <p>RA 084_002 Diagrama de Gantt</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definir qué es un proyecto y qué no es un proyecto Describir los principios básicos de gestión de proyectos Describir diferentes procesos para una gestión efectiva del proyecto <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Enumerar las TIC y otras herramientas y su uso para ingresar y mostrar información del proyecto e informar sobre el estado del proyecto.

Identificación de la unidad	Título de la unidad	Descripción de la unidad	Título identificativo de las herramientas metodológicas	Consejos y sugerencias
				<ul style="list-style-type: none"> Definir el riesgo y enumerar ejemplos de riesgos que ocurren en la gestión del proyecto.
3.28	Evaluar el trabajo propio de acuerdo a criterios establecidos	Esta unidad explica cómo evaluar el trabajo propio de acuerdo con los criterios establecidos	RA 092 Autoevaluación	Asegurarse de que se comprenderá qué es la autoevaluación y sus criterios.
3.34	Demostrar habilidades multitarea	Esta unidad explica cómo manejar y administrar más de una tarea al mismo tiempo mediante el uso de herramientas y técnicas apropiadas	RA 099 Test de selección múltiple	<ul style="list-style-type: none"> <i>La multitarea puede reducir la productividad</i> <i>Priorizar las tareas en términos de urgencia e importancia</i> <i>Usar un software común para organizar el trabajo, crear horarios, compartirlo con colegas, guardar archivos en la "nube" y hacerlos fáciles de recuperar, donde y cuando se necesite.</i>

Tabla 2: Consejos y sugerencias por unidad

Intellectual Output 9: Guía del formador

5. Técnicas formativas por unidad

Módulo A/ Unidades/ Secciones	Charlas	Preguntas y respuestas	Debate	Brainstorming	Ejercicio grupal	Juego de rol	Casos prácticos	Ejercicios	Comentarios	Vídeo	Otro
Unidad 3.1	√		√		√			√		√	√
Unidad 3.4	√		√				√				
Unidad 3.5	√		√		√		√				√
Unidad 3.6	√		√		√	√	√	√			√
Unit 3.7	√		√		√		√	√			√
Unit 3.13				√			√	√		√	

Intellectual Output 9: Guía del formador

Módulo A/ Unidades/ Secciones	Charlas	Preguntas y respuestas	Debate	Brainstorming	Ejercicio grupal	Juego de rol	Casos prácticos	Ejercicios	Comentarios	Vídeo	Otro
Unit 3.21	√		√		√			√			
Unit 3.28	√		√					√			
Unit 3.34	√										√

Tabla 3: Técnicas formativas por unidad

Técnicas formativas	Descripción
Ejercicio escrito	<p>Los ejercicios escritos evalúan las habilidades de pensamiento, conocimiento y redacción del participante.</p> <p>Los ejercicios escritos generalmente incluyen preguntas abiertas donde se les pide a los estudiantes que demuestren conocimiento (más) y habilidades y competencias (menos) en un área específica de trabajo. Los ejercicios escritos evalúan el pensamiento y el conocimiento del alumno, mientras que al mismo tiempo evalúan la capacidad del alumno para expresarse</p>

Intellectual Output 9: Guía del formador

Técnicas formativas	Descripción
	efectivamente por escrito y sus habilidades de redacción.
Análisis de vídeo	Una herramienta interesante que le permite al usuario usar su juicio y comentar un video
Simulación	La simulación es un ejercicio en el que la actividad práctica coloca a los participantes en una situación simulada que les exige desenvolverse con la habilidad esperada de ellos en un evento real. Su propósito es fomentar la preparación probando políticas y planes, procedimientos operativos estándar y capacitación del personal.
Selección múltiple	Los ejercicios de selección múltiple proporcionan al participante varias opciones como respuesta a una pregunta, y se debe seleccionar la correcta.
Ejercicio grupal con tarjetas	Una herramienta metodológica interesante, en la que las personas trabajan en grupo para resolver un problema, utilizando las soluciones que se encuentran en las tarjetas.
Ejercicio usando TIC	Ejercicios prácticos en varios programas de software.
Juego de rol	Un juego de rol consiste en la imitación de un escenario del mundo real. Estas herramientas son emocionantes y divertidas y respaldan la visión de aprender haciendo. Es un "ejercicio de simulación donde los participantes representan roles específicos en una dramatización de un evento o situación. Su propósito es lograr una mejor comprensión de una situación experimentando una simulación realista. El juego de rol es útil como ejercicio de

Técnicas formativas	Descripción
	entrenamiento "
Debate en grupo	En una debate en grupo, un grupo de personas trata de resolver un problema, a través de la expresión de sus opiniones y puntos de vista.
Caso práctico	Una herramienta metodológica muy interesante que mejora las habilidades analíticas y el juicio del alumno, junto con el conocimiento específico sobre el tema. Thomas (2011) ofrece la siguiente definición de caso práctico: "Los casos prácticos son análisis de personas, eventos, decisiones, períodos, proyectos, políticas, instituciones u otros sistemas que se estudian holísticamente por uno o más métodos. El sujeto de la investigación será una instancia de una clase de fenómenos que proporciona un marco analítico -un objeto-dentro del cual se realiza el estudio y que el caso ilumina y explica". En otras palabras, un caso práctico es el análisis intensivo de una unidad, cuyo objetivo es el desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias. Es una herramienta metodológica muy interesante que mejora las habilidades analíticas y el juicio del alumno junto con el conocimiento específico sobre el tema.
Trabajo en grupo creativo	Un método muy creativo y divertido en el que los participantes trabajan en grupos, y se les solicita que demuestren su comprensión de un problema usando métodos creativos (como hacer carteles, composición de canciones, etc.)

Tabla 4: Técnicas formativas y descripciones

6. Técnicas para evaluar el taller de Eupa.

El modelo de evaluación Kirkpatrick se utilizará para la evaluación de los talleres de EUPA. El modelo se muestra a continuación:



Figura 1: El modelo de evaluación Kirkpatrick

Para EupaNext nos centraremos en el Nivel de Reacción y el Nivel de Aprendizaje.

En lo que respecta al **Nivel de reacción**, se propone solo hacer un cuestionario final al final de cada unidad. El formulario de evaluación de la reacción se incluye en el CD que acompaña a la guía existente. Tanto el proceso como los materiales de formación se evalúan.

En lo que respecta al proceso de formación, se evalúan los siguientes aspectos:

- la duración
- el logro de fines y objetivos
- el nivel de participación

En lo que respecta a los materiales de capacitación, se evalúa:

- la calidad
- el nivel de aplicación a la práctica diaria
- la cantidad de los materiales
- la cantidad de herramientas metodológicas
- hasta qué punto las herramientas metodológicas sirven para lograr los resultados de aprendizaje
- las nuevas habilidades adquiridas

Cabe destacar que durante el proyecto los materiales también han sido evaluados por los formadores.

En lo que respecta al **Nivel de aprendizaje:**

1. Todas las unidades incluyen preguntas de repaso al final de la unidad para que el formador sepa en qué medida se alcanzaron los objetivos de aprendizaje y tomará medidas correctivas
2. Las herramientas metodológicas también servirán como un método de evaluación para que el capacitador identifique si se cumplieron los objetivos de la formación.

Checklist

Before submitting, this output please make sure that the following tasks have been completed:

- The table of contents has been updated
- Captions have been used for all tables
- The Repeat Header Row function has been used for all tables
- The list of tables has been updated
- Captions have been used for all figures
- The list of figures has been updated
- The footer is complet

Contact us:

MMC Ltd

16 Invrou Street

Nicosia 1055

Cyprus

Tel: 00357 22 466633

Fax: 00357 22 466635

Web: www.eupanext.eu

Email: eu@mmclearningsolutions.com

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



