

Administration Personnel?

Learning is not only classroom

[Training Curricula]

(Intellectual Output 6)

Level: 3

*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



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.

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: 6

Intellectual Output: Training Curricula

Contenidos

1. INTRODUCCIÓN A EUPA_NEXT CURRICULUM NIVEL 3	7
2. MAPA DE LOS MATERIALES DE EUPA_NEXT	8
3. RECOMENDACIONES DE PARTICIPACIÓN	10
4. CERTIFICACIÓN	10
AREA 2: EQUIPO DE OFICINA Y TECNOLOGÍA.....	11
TEMA 3: EQUIPO DE OFICINA.....	11
Unit 3.1: Use of office equipment to carry out tasks and to solve routine problems.....	11
AREA 3: COMUNICACIÓN, ATENCIÓN TELEFÓNICA, CÓDIGO DE CONDUCTA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y RELACIONES.	13
TEMA 4: COMUNICACIÓN DE NEGOCIOS	13
Unit 3.2: Use of appropriate social and business communication skills for selected audiences and intended outcomes	13
TEMA 5: TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	15
Unit 3.3: Use telephone techniques effectively in accordance with ORGANIZATIONAL rules and procedures....	15
TEMA 6: CÓDIGO DE CONDUCTA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	17
Unit 3.4: Explain and apply the code of conduct in a variety of situations	17
TEMA 7: RELACIONES DE TRABAJO	18
Unit 3.5: Build and improve working relationships.....	18
AREA 4: COMUNICACIÓN ESCRITA.....	19
TEMA 8: COMUNICACIÓN ESCRITA.....	19
Unit 3.6: Use written communication skills to PRODUCE non-routine documents based on specific instructions	19
AREA 5: RELLENAR SISTEMAS DE DOCUMENTACIÓN Y BASES DE DATOS.....	21
Intellectual Output 6 Training Curricula level 3	

TEMA 9: RELLENAR DOCUMENTACIÓN	21
Unit 3.7: Use filing skills to design and maintain a filing system given specific instructions.....	21
TEMA 11: BASES DE DATOS.....	23
Unit 3.8: Select and apply database tools to collect and organise information in a database.....	23
 AREA 6: CONTABILIDAD Y TRANSACCIONES FINANCIERAS	 25
TEMA 12: CONTABILIDAD Y TRANSACCIONES FINANCIERAS	25
Unit 3.9: Perform more complex/accounting /financial transactions.....	25
 AREA 7: VIAJES DE TRABAJO, AGENDAS, ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS	 26
TEMA 13: VIAJES DE TRABAJO Y ALOJAMIENTO.....	26
Unit 3.10: Organise business travel and accommodation arrangements.....	26
TEMA 14: REUNIONES.....	28
Unit 3.11: Plan, organise and support meetings and recommend improvements to the procedures.....	28
TEMA 15: AGENDAS.....	29
Unit 3.12: Design (control the type of the information needed) and manage diary systems	29
 AREA 8: VISITANTES/ ATENCIÓN AL CLIENTE	 31
TEMA 16: VISITANTES/CLIENTES	31
Unit 3.13: Be able to serve customers in accordance with organisational principles.....	31
 AREA 9: HABILIDADES DE TI	 33
TEMA 17: PROCESADOR DE TEXTOS.....	33
Unit 3.14: Using word processing software to produce non-routine documents.....	33
TEMA 18: HOJAS DE CÁLCULO.....	34
Unit 3.15: Using spreadsheets to produce non-routine sheets	34
TEMA 19: PRESENTACIONES	36
Unit 3.16: Using Presentation software to produce non-routine presentations	36
TEMA 20: INTERNET.....	37

Unit 3.17: Using internet to accomplish tasks using different techniques and tools.....	37
TEMA 21: EMAILS	38
Unit 3.18 Using email to accomplish tasks (such as complex emails or instant messaging)	38
TEMA 22: SINCRONIZACIÓN ENTRE APARATOS ELECTRÓNICOS	39
Unit 3.19: Using electronic database skills to accomplish synchronisation between devices.....	39
TEMA 23: USO DE SOCIAL MEDIA.....	40
Unit 3.20: Use social media to promote the organisation and its activities.....	40
AREA 10: PROYECTOS.....	41
THEME 24: PROYECTOS.....	41
Unit 3.21: Use Project Management skills to accomplish implementation of a low-risk simple project.....	41
AREA 11: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	42
TEMA 25: RECURSOS HUMANOS	42
Unit 3.22: Possess the knowledge and skills to accomplish basic tasks related to HR issues.....	42
AREA 12: HABILIDADES NUMÉRICAS	44
TEMA 26: HABILIDADES NUMÉRICAS	44
Unit 3.23: Apply a range of basic numerical skills	44
AREA 13: IDIOMAS EXTRANJEROS	45
TEMA 27: IDIOMAS.....	45
Unit 3.24: Deal verbally with key work tasks or routine discussions	45
TEMA 27: LENGUAJES	46
Unit 3.25: Produce written materials to deal with routine work tasks	46
AREA 14: EFICIENCIA EN LA OFICINA.....	47
TEMA 28: PLANIFICACIÓN/ GESTIÓN DEL TIEMPO	47
Unit 3.26: Use planning skills to accomplish tasks to agreed deadlines.....	47

AREA 15: GESTIÓN DE EQUIPOS.....	48
TEMA 30: GESTIÓN DE EQUIPOS	48
Unit 3.27: Use teamwork principles to accomplish group tasks.....	48
AREA 16: AUTOGESTIÓN, SUPERVISION, GESTIÓN Y LIDERAZGO.....	50
TEMA 31: AUTOGESTIÓN	50
Unit 3.28: Evaluate own work according to agreed criteria.....	50
AREA 17: BUENTORETORNO DE TRABAJO.....	51
TEMA 32: OBLIGACIONES Y DERECHOS INDIVIDUALES.....	51
Unit 3.29: Understand, follow and apply individual rights and responsibilities	51
TEMA 33: MISIÓN, VISIÓN, VALORES.....	52
Unit 3.30: Understand the communication of the organisation’s missions, values and vision.....	52
TEMA 34: SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL.....	53
Unit 3.31: Support environmental sustainability	53
TEMA 35: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	54
Unit 3.32: Implementation of CSR activities.....	54
THEME 36: GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	55
Unit 3.33: Understand cultural and diversity awareness.....	55
TEMA 37: MULTI-TAREA	57
Unit 3.34: Demonstrate multi-tasking skills	57
TEMA 38: IMAGEN PERSONAL E IMAGEN DE EMPRESA	58
Unit 3.35: Presenting a positive image of self and the organisation through adaptation of behaviour.....	58

1. Introducción a Eupa_Next Curriculum nivel 3

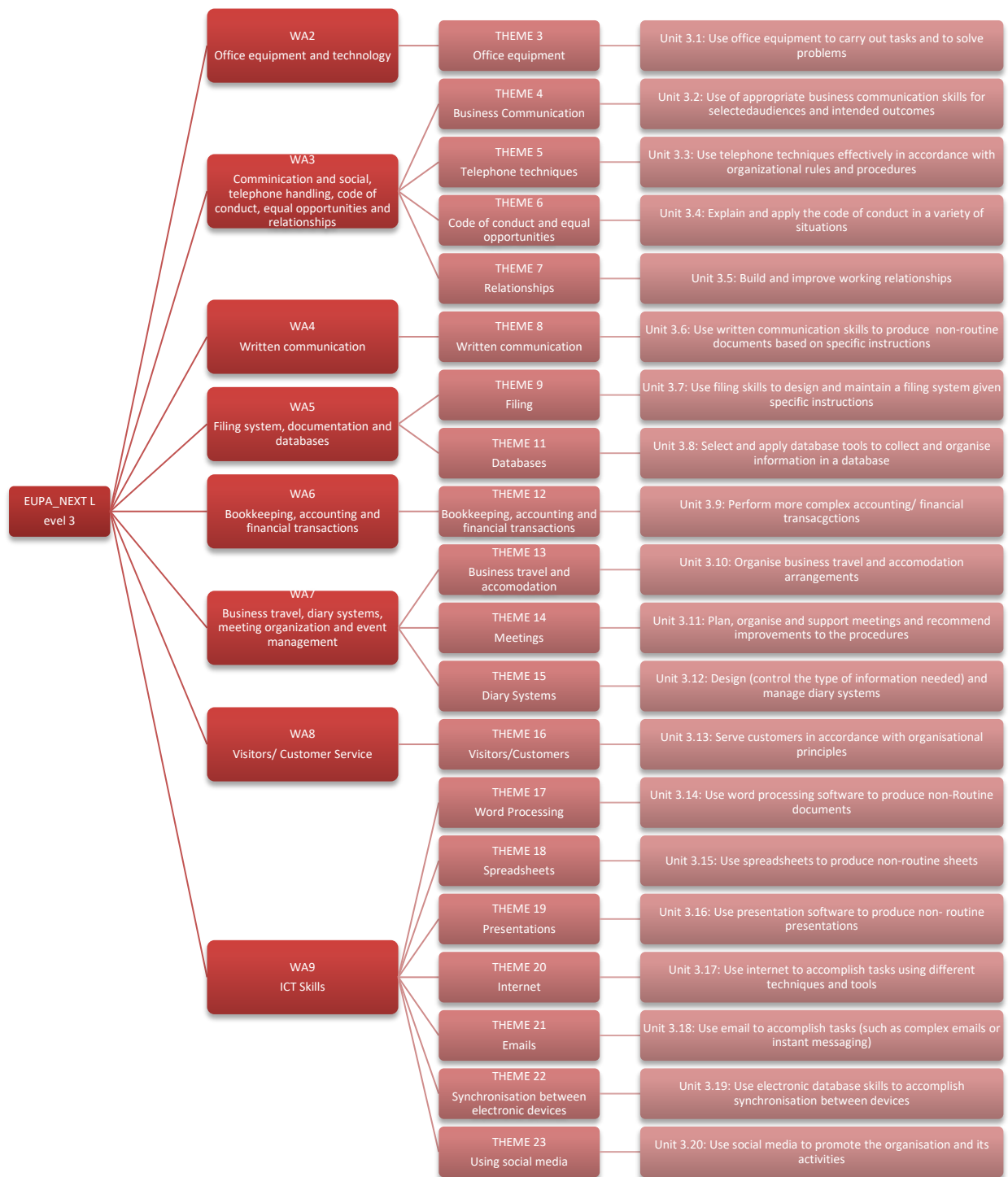
El plan de estudios de formación EUPA_NEXT sigue la filosofía modular y es compatible con el Marco de cualificación que se ha desarrollado previamente. Está estructurado en áreas de trabajo, cada una cubriendo un tema diferente. Las áreas de trabajo se definen como conjuntos de unidades que cubren el conocimiento, las habilidades y las competencias para uno o más resultados de aprendizaje.

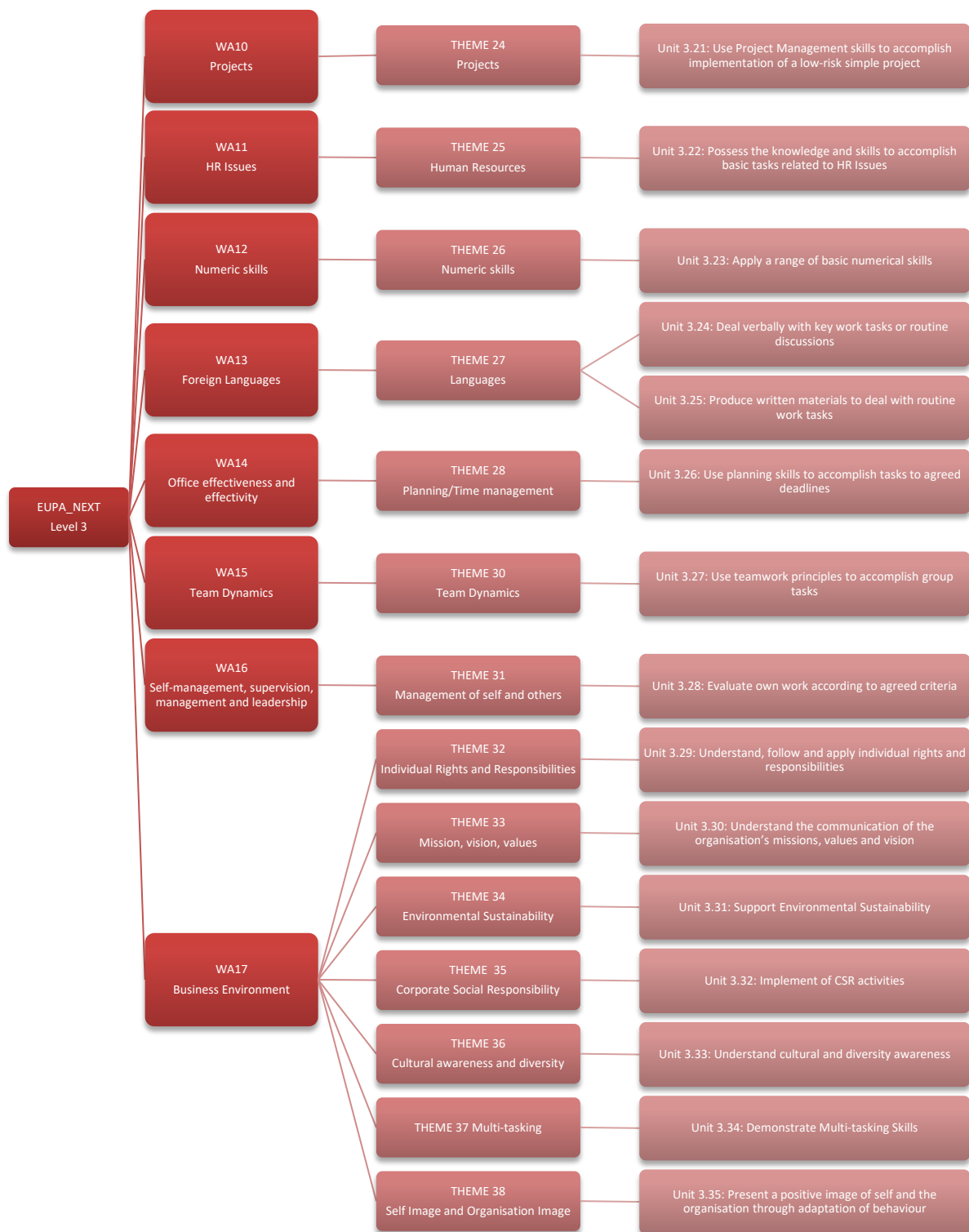
El plan de estudios de capacitación EUPA_NEXT para el nivel 3 está estructurado en 35 unidades (módulos de capacitación), cada una bajo un tema diferente y maneja uno o más resultados de aprendizaje. El siguiente diagrama presenta la estructura de este nivel del marco de calificación, en términos de Áreas de trabajo, Temas y Unidades cubiertas por este documento.

El plan de estudios se puede utilizar en combinación con la guía de instructores que contiene los materiales de capacitación y las herramientas metodológicas para las unidades individuales. Los planes de estudio se han desarrollado de tal manera que se garantice que los resultados del aprendizaje descritos en los marcos de cualificaciones se cumplan de manera pedagógica y que se adquieran los conocimientos, las habilidades y las competencias necesarias.

	Knowledge	Skills	Responsibility and autonomy (Competence)
	In the context of EQF, knowledge is described as theoretical and/or factual.	In the context of EQF, skills are described as cognitive (involving the use of logical, intuitive and creative thinking) and practical (involving manual dexterity and the use of methods, materials, tools and instruments).	In the context of the EQF responsibility and autonomy is described as the ability of the learner to apply knowledge and skills autonomously and with responsibility
Level 3	Knowledge of facts, principles, processes and general concepts, in a field of work or study	A range of cognitive and practical skills required to accomplish tasks and solve problems by selecting and applying basic methods, tools, materials and information	Take responsibility for completion of tasks in work or study; adapt own behaviour to circumstances in solving problems

2. Mapa de los materiales de EUPA_NEXT





3. Recomendaciones de participación

No hay prerequisites especificados para los solicitantes para la certificación inicial de un Personal de Administración en el Nivel 3 de EQF. Sin embargo, existen ciertas calificaciones que le permitirán al titular certificarse más fácilmente. Las calificaciones propuestas se enumeran en la tabla a continuación.

EQF Level	English Language	Age	Academic Qualifications (equivalent to NQF for each country)
3	Level A2	18	Completion of secondary school (for Slovakia - secondary education with graduation) or equivalent of EQF Level 2

4. Certificación

Cualquier persona que desee obtener la certificación como Personal de Administración en el Nivel 3 de EQF puede pasar por la evaluación de sus conocimientos, habilidades y competencias en las Áreas de trabajo descritas en este documento.

La certificación se realizará de acuerdo con el Esquema de Certificación para personas como Personal de Administración en EQF Nivel 3 y las personas certificadas podrán realizar tareas y demostrar sus conocimientos, habilidades y competencia como se describe en este documento y el marco de Calificación EUPA_NEXT para el Nivel 3.

La evaluación se realizará por unidad y una vez que un participante complete con éxito la evaluación para todas las unidades en el nivel de EQF respectivo, podrá certificarse en el nivel.

La evaluación se realizará utilizando herramientas de evaluación para EQF Nivel 3 desarrolladas dentro del proyecto EUPA_NEXT. Para cada unidad del Nivel 3 de EQF, la evaluación consistirá en una evaluación oral que cubrirá las declaraciones de EQF bajo conocimiento y evaluación escrita o demostración práctica que cubrirá las habilidades y competencias prácticas. En los casos en que la unidad contiene 5 o más resultados de aprendizaje, la evaluación incluirá un proyecto (estudio de caso, ejercicio aplicado o un proyecto pequeño).

La certificación se puede otorgar en el nivel o en las unidades que el candidato seleccionará.

La certificación en EQF Level 3 se otorga por 3 años. Recertificación será necesaria después.

Todos los procedimientos que aplican para obtener, evaluar, otorgar, mantener y retirar Certificación de personas se describen en el Esquema de Certificación para la certificación de personas como Personal de Administración que se ha desarrollado dentro del proyecto y cumplen con los requisitos del Estándar CYS EN ISO 17024: 2012.

Area 2: EQUIPO DE OFICINA Y TECNOLOGÍA

TEMA 3: EQUIPO DE OFICINA

UNIT 3.1: USE OF OFFICE EQUIPMENT TO CARRY OUT TASKS AND TO SOLVE ROUTINE PROBLEMS

Descripción de la unidad:

Esta unidad se ocupa de la capacidad de los estudiantes para usar el equipo de oficina de acuerdo con los procedimientos de la organización. Los capacitará para realizar tareas generales, así como específicas y avanzadas, y para recomendar mejoras a esos procedimientos. Después de la finalización de esta unidad, los estudiantes también podrán resolver problemas con el equipo de oficina mediante el uso de diferentes herramientas y procedimientos, para identificar y organizar las reparaciones del equipo de la oficina cuando sea necesario.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Demostrar la capacidad de seguir los procedimientos organizacionales para el uso de equipo de oficina común
- Realiza tareas específicas y regulares usando el equipo de oficina
- Resuelve problemas con equipos de oficina usando herramientas
- Demostrar la capacidad de identificar las reparaciones necesarias y tratarlas por varios métodos

Contenido de la unidad:

- Equipo de oficina para realizar tareas regulares específicas [1 hora]
- Sección 2: Procedimientos organizativos relacionados con el equipo de oficina [1 hora]
- Sección 3: Resolución de problemas y solución de problemas [0,5 horas]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 4: Manejo de reparaciones [0,5 horas

Area 3: COMUNICACIÓN, ATENCIÓN TELEFÓNICA, CÓDIGO DE CONDUCTA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y RELACIONES.

TEMA 4: COMUNICACIÓN DE NEGOCIOS

UNIT 3.2: USE OF APPROPRIATE SOCIAL AND BUSINESS COMMUNICATION SKILLS FOR SELECTED AUDIENCES AND INTENDED OUTCOMES

Descripción de la unidad:

Esta unidad se ocupa de la adaptación de las habilidades de comunicación a audiencias específicas y para los resultados esperados. Formará a los alumnos para que utilicen técnicas de comunicación más avanzadas, como la escucha activa, maximizando su eficacia durante su trabajo. A través de esta unidad, los alumnos podrán tolerar y aceptar el comportamiento de los demás y expresar la frustración de una manera constructiva.

Duración sugerida:

10 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Demostrar la capacidad de comunicarse de manera efectiva de acuerdo con las necesidades de su audiencia y resultado
- Desarrollar habilidades de escucha activa
- Resuelve problemas a través de la comunicación, habilidades
- Discuten sobre la importancia de aceptar la opinión y el comportamiento de los demás
- Expresar frustración constructivamente
- Prepare presentaciones orales efectivas utilizando de manera solidaria su tono de voz y lenguaje corporal

Contenido de la unidad:

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 1: Comunicación verbal y no verbal [1 hora]
 - Sección 2: adaptación de la comunicación a las necesidades de la audiencia y a la situación [3 horas]
 - Sección 3: Resolución de problemas de comunicación [2 horas]
 - Sección 4: Aceptar las opiniones y el comportamiento de los demás [2 horas]
 - Sección 5: Presentaciones efectivas [2 horas]
-

TEMA 5: TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

UNIT 3.3: USE TELEPHONE TECHNIQUES EFFECTIVELY IN ACCORDANCE WITH ORGANIZATIONAL RULES AND PROCEDURES

Descripción de la unidad:

Esta unidad se ocupa de uno de los aspectos más exigentes del éxito en los negocios, el uso efectivo del teléfono de acuerdo con las reglas de la organización. Se presentan las técnicas de escucha activa y se analiza su importancia en televentas y recaudación de dinero a través del teléfono. El uso del teléfono en el contexto de las reglas de la organización, la priorización y el filtrado de las llamadas también se presentan.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Comprender las técnicas asociadas con la comunicación telefónica profesional
- Aplicar técnicas telefónicas avanzadas, p. Escucha activa, empatía para brindar una solución a través del teléfono
- Mejorar sus habilidades para procesar llamadas entrantes
- Éxito en ventas y recolección de dinero por teléfono
- Aprender a practicar buenos modales telefónicos utilizando la empatía y la escucha activa
- Abordar tareas telefónicas complejas de manera efectiva
- Evaluar la prioridad de las llamadas telefónicas

Contenido de la unidad:

Sección 1: Técnicas telefónicas básicas-revisión [0,5 horas]

Sección 2: Técnicas telefónicas avanzadas [0,5 horas]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

Sección 3: Televentas y cobro de dinero por teléfono [1,5 horas]

Sección 4: Priorización de llamadas y procedimientos de organización [0,5 horas]

TEMA 6: CÓDIGO DE CONDUCTA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

UNIT 3.4: EXPLAIN AND APPLY THE CODE OF CONDUCT IN A VARIETY OF SITUATIONS

Descripción de la unidad:

Esta unidad trata sobre la comprensión y la capacidad de explicar los códigos de la organización a nivel social, económico y cultural.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos podrán:

- Explicar el código de conducta en múltiples contextos
- Describir si y cómo el código afecta la cultura organizacional
- Evaluar la importancia de los códigos de la organización
- Adoptar su propio comportamiento de acuerdo con el código de contacto de su organización

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Código de conducta - revisión [0,5 horas]
- Sección 2: Cultura organizacional y código de conducta [0,5 horas]
- Sección 3: ¿Por qué es importante el código de conducta [1 hora]?

Descripción de la unidad:

En esta unidad, se analizan las demandas de la relación ambiental de las empresas modernas. Se presentan técnicas y principios clave para crear y mantener un entorno de relaciones laborales sólidas. También se presentan métodos y procesos para analizar y evaluar los comentarios de las partes interesadas. Se demuestran los criterios de listado para evaluar los principios clave de buenas relaciones de trabajo.

Duración sugerida:

5 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos podrán:

- Reconocer los elementos clave de una buena relación en su entorno de trabajo
- Resumir las técnicas de creación y mantenimiento de buenas relaciones con los clientes y las partes interesadas externas
- Analizar y evaluar los comentarios, con el fin de mejorar su colaboración con las partes interesadas y compañeros de trabajo
- Enumerar los criterios derivados del análisis de los comentarios, a fin de reconocer los principios clave de las buenas relaciones de trabajo
- Siéntase seguro de sugerir sus propias mejoras para mejorar la colaboración entre su organización y sus asociados

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Principios clave de buenas relaciones-revisión [0,5 horas]
- Sección 2: Crear y mantener relaciones de trabajo [2 horas]
- Sección 3: Comentarios [1 hora]
- Sección 4: Principios clave de buenas relaciones funcionales [1,5 horas]

AREA 4: COMUNICACIÓN ESCRITA

TEMA 8: COMUNICACIÓN ESCRITA

UNIT 3.6: USE WRITTEN COMMUNICATION SKILLS TO PRODUCE NON-ROUTINE DOCUMENTS BASED ON SPECIFIC INSTRUCTIONS

Descripción de la unidad:

En esta unidad se demuestra la importancia de las habilidades de escritura en la comunicación empresarial. La demanda del entorno empresarial actual para que los empleados preparen diversos tipos de documentos para diferentes audiencias surge. En consecuencia, se presenta la esencia del uso de diferentes fuentes de información, así como la capacidad de seleccionar el documento apropiado en cada situación. Las correcciones en gramática, puntuación y ortografía son claves en las comunicaciones escritas y se discuten los métodos para evitar errores comunes.

Duración sugerida:

8 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Aprender a usar múltiples estilos de escritura y tonos en lenguaje escrito de acuerdo a su audiencia (s)
- Comprender y aplicar los principios básicos de confidencialidad en la escritura de comunicación
- Ubique en relación con las fuentes de sus sujetos y las técnicas de búsqueda
- Usa formas efectivas de corregir errores gramaticales y ortográficos
- Identificar diferentes tipos de documentos formales y elegir el apropiado para su objetivo
- Ser capaz de crear documentos, basados en varios tipos de instrucciones precisas o abstractas

Contenido de la unidad:

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 1: Escritura comercial [4 horas]
- Sección 2: Escritura empresarial avanzada [4 horas]

Area 5: RELLENAR SISTEMAS DE DOCUMENTACIÓN Y BASES DE DATOS

TEMA 9: RELLENAR DOCUMENTACIÓN

UNIT 3.7: USE FILING SKILLS TO DESIGN AND MAINTAIN A FILING SYSTEM GIVEN SPECIFIC INSTRUCTIONS

Descripción de la unidad:

Esta unidad se ocupa de la capacidad del alumno para diseñar, usar y mantener un sistema de archivo eficiente después de recibir instrucciones específicas. Los capacitará para identificar el equipo y los métodos necesarios para la presentación, comparar las prácticas existentes de gestión de archivos con los principios efectivos de presentación y las mejores prácticas, y así recomendar cambios y mejoras.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Demostrar la capacidad de diseñar un sistema de archivo eficiente de acuerdo con las instrucciones
- Resumir los principios de los sistemas de archivo eficientes y su mantenimiento
- Enumere los problemas que puedan surgir con la presentación incorrecta y describa cómo resolverlos
- Ser capaz de explicar y ayudar a sus compañeros de trabajo con el uso del sistema de archivo
- Dominar los diferentes procesos involucrados en los sistemas de administración de archivos, como la creación, modificación y eliminación de archivos, entidades, propiedad de la estructura de archivos
- Evaluar la práctica actual de administración de archivos organizacionales y recomendar mejoras

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción y principios de los sistemas de presentación [1 hora]
- Sección 2: Diseño de un sistema de archivo [0,5 horas]
- Sección 3: práctica de administración de archivos / registros [0,5 horas]
- Sección 4: Estructura electrónica de archivos [0,5 horas]
- Sección 5: Problemas relacionados con la presentación [0,5 horas]

TEMA 11: BASES DE DATOS

UNIT 3.8: SELECT AND APPLY DATABASE TOOLS TO COLLECT AND ORGANISE INFORMATION IN A DATABASE

Descripción de la unidad:

El objetivo de esta unidad es enseñar a los alumnos los principios clave de las bases de datos, enumerar los diferentes tipos de sistemas de bases de datos, trabajar con la base de datos (ingresar, editar y organizar la información). Además, esta unidad se ocupa de la capacidad de los alumnos para recopilar diferentes tipos de información utilizando el método apropiado para recopilar o adquirir esos datos. Introducirá diferentes tipos de sistemas de información, desde los más simples hasta los más complejos, como los sistemas de CRM.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Comprender los principios clave de las bases de datos
- Usar diferentes métodos y diferentes tipos de sistemas de información para almacenar y recopilar información de la base de datos
- Analizar documentos dados para que los datos relevantes sean almacenados en una base de datos
- Usa una base de datos para organizar el tipo específico de información
- Comprender y cumplir los requisitos legales para recopilar y almacenar datos confidenciales

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a las bases de datos (seguimiento en el nivel de unidad anterior) [0,5 horas]
- Sección 2: Tipos de bases de datos y sistemas de información [0,5 horas]
- Sección 3: Estructura de la base de datos y principios [0,5 horas]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 4: Diseño de la base de datos [0,5 horas]
- Sección 5: Recopilación y análisis de información [1 hora]

Area 6: CONTABILIDAD Y TRANSACCIONES FINANCIERAS

TEMA 12: CONTABILIDAD Y TRANSACCIONES FINANCIERAS

UNIT 3.9: PERFORM MORE COMPLEX/ACCOUNTING /FINANCIAL TRANSACTIONS

Descripción de la unidad:

El capítulo está directamente relacionado con la contabilidad general y analítica y describe los principales procedimientos para la contabilidad, los registros de contabilidad de entrada, la explicación del papel de los registros de doble remuneración, el análisis de las cuentas de pérdidas y ganancias y el balance general.

Duración sugerida:

7 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos:

- Familiarícese con asuntos tales como: contabilidad apropiada, conocimiento de categoría de libros de contabilidad, libros de datos financieros de aditivos - Actualización -, contabilidad computarizada, Plan de Contabilidad.
- Tenga en cuenta los artículos impositivos certificados y no certificados y cuándo debe usar cada uno de ellos.
- Analizar los datos impositivos y saber cuándo debe usarlos.
- Ser capaz de actualizar libros de contabilidad de una empresa, familiarizarse con el proceso de cierre y operación de libros de contabilidad, cuenta de explotación general, Estado de resultados, Balance general y estado de flujos de efectivo.

Poder analizar los resultados financieros de una empresa en función del balance o el saldo.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Teneduría de libros [1 hora]
- Sección 2: Transacciones financieras [6 horas]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

Area 7: VIAJES DE TRABAJO, AGENDAS, ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS

TEMA 13: VIAJES DE TRABAJO Y ALOJAMIENTO

UNIT 3.10: ORGANISE BUSINESS TRAVEL AND ACCOMMODATION ARRANGEMENTS

Descripción de la unidad:

Esta unidad trata de la capacidad de los estudiantes para preparar y reservar los requisitos de viaje y alojamiento según lo acordado con el viajero de conformidad con los procedimientos presupuestarios y la capacidad de los estudiantes para comprender la necesidad de verificar el itinerario y el itinerario con el viajero antes de la reserva final. Las facilidades de crédito y pago para los viajeros proporcionan al viajero un itinerario y los documentos requeridos a su debido tiempo y, además, podrán resolver los problemas relacionados con los viajes de negocios.

Duración sugerida:

5,5 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Haga una lista de las preguntas generales que deben formularse al planificar un viaje de negocios para asegurarse de que se hayan proporcionado todos los datos importantes.
- Seleccione diferentes alternativas de opciones de reserva para el viajero (por ejemplo, opción de cancelación gratuita)
- Recomendar la mejor forma de financiación de las diferentes partes de los artículos de viaje de negocios para el viajero de conformidad con los procedimientos presupuestarios y organizar las finanzas con el departamento responsable
- Prepare todos los documentos y el itinerario individual

Contenido de la unidad:

Sección 1: Preparación de un viaje de negocios [0,5 horas]
Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

Sección 2: arreglos de viaje [0,5]

Sección 3: arreglos de alojamiento [2 horas]

Sección 4: Financiamiento del viaje de negocios [0,5]

Sección 5: Posibles problemas que pueden surgir en relación con los viajes de negocios [0,5]

Sección 6: Verificación y finalización del itinerario [1,5]

TEMA 14: REUNIONES

UNIT 3.11: PLAN, ORGANISE AND SUPPORT MEETINGS AND RECOMMEND IMPROVEMENTS TO THE PROCEDURES

Descripción de la unidad:

Esta unidad se centra en el desarrollo de la capacidad de los alumnos para planear, organizar y apoyar reuniones, analizar la organización, los documentos y materiales proporcionados para una reunión y hacer recomendaciones para cualquier mejora, así como la capacidad de completar las acciones necesarias después de una reunión y para llevar a cabo los puntos de acción derivados de la reunión.

Duración sugerida:

4 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos

- Describir ejemplos de mejores prácticas para documentos de reuniones.
- Describa en detalle los procedimientos para planificar la organización y apoyar las reuniones
- Describir los tipos de reuniones, su efectividad para los diferentes grupos objetivo y sus características principales
- Explicar cómo planear, organizar y verificar las reuniones para cumplir los objetivos y objetivos acordados
- Describa en detalle los recursos necesarios para los diferentes tipos de reuniones
- Describe cómo organizarse durante la reunión. para producir la documentación completa posterior a la reunión
- Explicar el propósito y las consecuencias de recopilar y evaluar los comentarios de los participantes de la reunión.
- Desarrollar y completar acciones de seguimiento para diferentes tipos de reuniones dentro de un marco de tiempo determinado.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Conceptos básicos de las reuniones de la empresa: seguimiento del nivel de unidad anterior [0,5 horas]
- Sección 2: Preparación de la documentación de la reunión [1 hora]
- Sección 3: actividades previas a la reunión (planificación y organización) [1 hora]
- Sección 4: Apoyo durante la reunión [0,5 horas]
- Sección 5: actividades posteriores a la reunión [1 hora]

TEMA 15: AGENDAS

UNIT 3.12: DESIGN (CONTROL THE TYPE OF THE INFORMATION NEEDED) AND MANAGE DIARY SYSTEMS

Descripción de la unidad:

Esta unidad trata sobre el desarrollo de la capacidad de los estudiantes para administrar sistemas diarios para satisfacer las necesidades del grupo de trabajo y sus clientes internos y externos, diseñar un sistema diario apropiado para la empresa u organización y analizar informes de operadores y usuarios de diarios. Después de completar esta unidad, los alumnos podrán recomendar mejoras a los sistemas de diario y la capacitación necesaria para sus usuarios.

Duración sugerida:

2 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Describir cómo identificar las necesidades del grupo de trabajo y sus clientes internos y externos
- Administrar diarios de un grupo de compañeros de trabajo
- Desarrollar un sistema diario de la organización específica teniendo en cuenta sus propias operaciones y necesidades
- Recopilar datos e información que se utilizarán para analizar la situación actual y analizar la situación actual para recomendar mejoras o capacitaciones

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a los sistemas de diario: seguimiento en el nivel de unidad anterior [0,5 horas]
- Sección 2: Administrar los diarios de un grupo de trabajo [0,5 horas]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 3: Diseñando un sistema de diario [0,5 horas]
- Sección 4: Análisis de sistemas diarios [0,5 horas]

Area 8: VisitANTES/ ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMA 16: VISITANTES/CLIENTES

UNIT 3.13: BE ABLE TO SERVE CUSTOMERS IN ACCORDANCE WITH ORGANISATIONAL PRINCIPLES

Descripción de la unidad:

Esta unidad tiene como objetivo aclarar la conexión entre los principios de atención al cliente y los principios de la organización. Las herramientas y técnicas como la escucha activa y la empatía se utilizan con el fin de comprender las necesidades reales de los clientes y ofrecer servicios en un entorno de atención al cliente, de acuerdo con las normas de la organización. Los mismos métodos y técnicas se pueden aplicar para resolver el problema del cliente o para tratar las quejas.

Duración sugerida:

4.5 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Comprender los principios de atención al cliente en profundidad
- Aplicar los principios de atención al cliente de acuerdo con los principios de la organización
- Describir las técnicas de escucha activa y usarlas apropiadamente
- Obtener empatía como competencia cuando se trata con clientes
- Supere los problemas de los clientes y resuelva sus problemas de acuerdo con los principios de la organización.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Manejo profesional de clientes y visitantes (revisión) [0,5 horas]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 2: Principios de atención al cliente [3 horas]
- Sección 3: Manejo de quejas [1,5 horas]

Area 9: HABILIDADES DE TI

TEMA 17: PROCESADOR DE TEXTOS

UNIT 3.14: USING WORD PROCESSING SOFTWARE TO PRODUCE NON-ROUTINE DOCUMENTS

Descripción de la unidad:

El programa de procesamiento de textos es el más popular en el mundo. Ofrece una gran cantidad de características que permiten a los estudiantes lograr casi cualquier cosa que quieran con sus informes, boletines, correspondencia y otros documentos. Al final del capítulo, los estudiantes tendrán más poder de procesamiento de textos y eficiencia en el ahorro de tiempo. Que pueden usar en un ambiente de trabajo real

Duración sugerida:

5 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Use un procesador de textos de alto nivel, que es la aplicación más popular y más esencial para el uso de la computadora.
- Realizar operaciones básicas asociadas con la creación, edición y finalización de un documento no rutinario, listo para usar.
- Ser educado en aplicaciones avanzadas, como crear tablas, usar imágenes e imágenes dentro de un documento, importar elementos y combinar correspondencia.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Tablas [2 horas]
- Sección 2: Producción de documentos no rutinarios [3 horas]

Descripción de la unidad:

Las hojas de cálculo facilitan el control del rendimiento financiero, como las ganancias o pérdidas comerciales, calculan los pagos en grandes compras, planifican un presupuesto o se mantienen organizados con listas de verificación. Este capítulo brindará a los estudiantes el conocimiento de cómo usar Excel de manera más efectiva y eficiente para producir documentos no rutinarios y habilidades desarrolladas que pueden usar en un entorno de trabajo real.

Duración sugerida:

4 horas

Objetivos y objetivos:

El objetivo principal de la Sección es mejorar el uso de las Hojas de cálculo con el aprendizaje de nuevas técnicas para los estudiantes que tienen los conocimientos básicos para diseñar y producir hojas de cálculo no rutinarias.

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Usa una hoja de cálculo de alto nivel; poder utilizar las fórmulas utilizadas con más frecuencia para procesar datos numéricos y herramientas de análisis de datos (formato condicional, tablas dinámicas y gráficos más avanzados).
- importar objetos, crear diagramas y gráficos
- Seleccionar y usar fórmulas apropiadas, tales como CONTADO, SUMAR.SI, PROMEDIO, MÁX., Etc.) y herramientas de análisis de datos como Vlookup y tablas dinámicas.

Contenido de la unidad:

Sección 1: hojas de cálculo avanzadas y no rutinarias [1 hora]

Sección 2: fórmulas avanzadas y tablas dinámicas [2 horas]

Sección 3: Gráficos y control gramatical [1 hora]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

TEMA 19: PRESENTACIONES

UNIT 3.16: USING PRESENTATION SOFTWARE TO PRODUCE NON-ROUTINE PRESENTATIONS

Descripción de la unidad:

Esta unidad está dirigida a usuarios que están familiarizados con el conocimiento de las presentaciones básicas y desean mejorar aún más sus conocimientos y habilidades, adquiriendo técnicas avanzadas de creación de presentaciones y configuración, con el fin de utilizarlos en un entorno de trabajo real.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Cree y formatee diapositivas utilizando técnicas de diseño avanzadas, utilizando efectos y multimedia.
- Use herramientas de diseño especiales para una presentación y elija los modelos, las formas, los efectos, etc. correctos.
- Opere el software de presentación de forma segura para producir presentaciones electrónicas no rutinarias que cumplan con los requisitos de la oficina.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Procesamiento y formateo de datos [1,5 horas]

- Sección 2: Crear una presentación no rutinaria [1,5 horas]

UNIT 3.17: USING INTERNET TO ACCOMPLISH TASKS USING DIFFERENT TECHNIQUES AND TOOLS

Descripción de la unidad:

Esta unidad presenta temas como configuración de seguridad de Internet; informar comportamiento inapropiado; filtrado de contenido, evitar la divulgación inadecuada de información y programas maliciosos.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Navegar en la web de forma segura.
- Encuentra información de manera fácil, rápida y confiable.
- Filtra toda la información y usa aquellas que son seguras sin virus.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Diferentes opciones para conectarse a Internet [1,5 horas]
- Sección 2: navegación y búsqueda en la web [1,5 horas]

TEMA 21: EMAILS

UNIT 3.18 USING EMAIL TO ACCOMPLISH TASKS (SUCH AS COMPLEX EMAILS OR INSTANT MESSAGING)

Descripción de la unidad:

Esta unidad analiza las tareas que se pueden realizar a través de los correos electrónicos, presenta las posibilidades de los servicios de correo electrónico y el uso de herramientas y técnicas para completar las tareas de manera más eficiente en el área de trabajo.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Comprender la función de la función electrónica.
- Crear un correo electrónico de cuenta y personalizar la configuración
- Enviado y recibido mensajes complejos.
- Realizar una tarea o actividad a través de la comunicación con colegas o asociados a través del correo electrónico.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Principales tipos de programas de correo electrónico [1 hora]
- Sección 2: Opciones básicas de correo electrónico y herramientas de software [1 hora]
- Sección 3: Funciones avanzadas de correo electrónico [1 hora]

TEMA 22: SINCRONIZACIÓN ENTRE APARATOS ELECTRÓNICOS

UNIT 3.19: USING ELECTRONIC DATABASE SKILLS TO ACCOMPLISH SYNCHRONISATION BETWEEN DEVICES

Descripción de la unidad:

Esta unidad está dirigida a estudiantes que usan muchos dispositivos electrónicos para hacer su trabajo. Además, se refiere a quienes trabajan fuera de la oficina y desean conectarse con sus archivos de correo electrónico y comerciales.

Duración sugerida:

2 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Sincronice los dispositivos electrónicos que utilizan.
- Resuelve los problemas de sincronización.
- Sincronice la seguridad y protección de dispositivos electrónicos.
- Enumerar los beneficios de sincronizar dispositivos.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a la sincronización entre dispositivos electrónicos [0,5 horas]
- Sección 2: Pasos de sincronización [1,5 horas]

TEMA 23: USO DE SOCIAL MEDIA

UNIT 3.20: USE SOCIAL MEDIA TO PROMOTE THE ORGANISATION AND ITS ACTIVITIES

Descripción de la unidad:

Esta unidad está diseñada para personal administrativo de la cual la empresa desea aprovechar el poder del marketing en redes sociales para aumentar el rendimiento de su negocio. En esta sección, los alumnos aprenderán sobre las redes sociales más importantes (LinkedIn, Twitter, Facebook e Instagram) y cómo pueden usarlas para promocionar sus servicios o productos comerciales. Los estudiantes aprenderán a usar Facebook, Twitter y LinkedIn como herramientas de comunicación empresarial. Al finalizar el curso, los alumnos podrán desarrollar y gestionar campañas publicitarias utilizando diferentes redes sociales.

Duración sugerida:

1,5 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Formular e implementar campañas efectivas de marketing en redes sociales.
- Influya en el conocimiento y recuerdo de su marca aprovechando los canales de las redes sociales.
- Desarrolle el compromiso con los clientes e influya en sus decisiones de compra de su producto.
- Aprende a usar las herramientas de las redes sociales y crea un plan de comunicación en las redes sociales.
- Adquirir una visión actualizada de las posibilidades de las redes sociales para fines personales y profesionales.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a las redes sociales [0,5 horas]
- Sección 2: Redes sociales como herramienta de promoción de actividades de la organización [1 hora]

Area 10: Proyectos

THEME 24: PROYECTOS

UNIT 3.21: USE PROJECT MANAGEMENT SKILLS TO ACCOMPLISH IMPLEMENTATION OF A LOW-RISK SIMPLE PROJECT

Descripción de la unidad:

Esta unidad describe el procedimiento para definir el diseño y la implementación de un proyecto simple de bajo riesgo. Propone métodos y técnicas para ingresar, editar y actualizar la información necesaria para completar un proyecto. También está demostrando herramientas y procesos para mostrar e informar el progreso del proyecto.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Defina el término proyecto así como el alcance de un proyecto simple de bajo riesgo.
- Describir los principios básicos de gestión y estructura de proyectos
- Planificar, implementar y diseminar proyectos simples
- Enumerar las TIC y otras herramientas para monitorear, visualizar e informar el estado del proyecto
- Especificar los riesgos potenciales que ocurren en la gestión del proyecto y adaptar el comportamiento en la resolución de problemas que ocurren

Contenido de la unidad:

Sección 1: Introducción a la gestión de proyectos [1,5 horas]

Sección 2: Implementación [1,5 horas]

Area 11: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TEMA 25: RECURSOS HUMANOS

UNIT 3.22: POSSESS THE KNOWLEDGE AND SKILLS TO ACCOMPLISH BASIC TASKS RELATED TO HR ISSUES

Descripción de la unidad:

Esta unidad se ocupa de tareas administrativas básicas para ayudar a los procesos de recursos humanos en la empresa, como la preparación de documentos de personal, registros y estadísticas de conformidad con la protección de datos, el registro de horas de trabajo y horas extras y el mantenimiento de planes de vacaciones. Los estudiantes también podrán identificar, establecer procedimientos para la capacitación de los empleados bajo supervisión y en relación con este desarrollo, y usar herramientas tales como listas de verificación que resumen todos los procedimientos administrativos necesarios para garantizar que se realice de manera efectiva y eficiente.

Duración sugerida:

2 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Llevar a cabo tareas básicas y administrativas relacionadas con los recursos humanos, como las vacaciones y las horas extraordinarias.
- Preparar y procesar documentos de personal, registros de personal y estadísticas de conformidad con la protección de datos
- Programe y registre horas de trabajo y horas extras
- Mantener planes de vacaciones
- Desarrollar y usar herramientas tales como listas de verificación que resumen todos los procedimientos administrativos necesarios para la capacitación de los empleados
- Asumir la responsabilidad de los procedimientos administrativos para la capacitación de los empleados bajo supervisión.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Registros de personal [1 hora]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 2: Registro del tiempo de trabajo [0,5 horas]
- Sección 3: Administración de entrenamiento del empleado [0,5 horas]

Area 12: HABILIDADES NUMÉRICAS

TEMA 26: HABILIDADES NUMÉRICAS

UNIT 3.23: APPLY A RANGE OF BASIC NUMERICAL SKILLS

Descripción de la unidad:

Este capítulo describe las relaciones matemáticas básicas y las reglas para resolver problemas en tareas de trabajo diarias. Además, analizaron las herramientas clave para facilitar los cálculos matemáticos, como el área de superficie de cálculo, el cálculo del precio promedio, la mediana, el cálculo de las tasas de aumento / disminución.

Duración sugerida:

- 2,5 horas

Objetivos y objetivos:

- Al final de la unidad, los alumnos podrán:
 - Familiarizarse con los principios matemáticos básicos.
 - Saber qué relación matemática debe elegir para el cálculo de cantidades / cantidades específicas.
 - Resuelva problemas (razonamiento y prueba) diariamente para llevar a cabo diferentes tareas comerciales.
 - Usa una calculadora para cálculos numéricos, gráficos y radicales.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción en habilidades numéricas [0,5 horas]
- Sección 2: Cálculos numéricos [2 horas]

Area 13: IDIOMAS EXTRANJEROS

TEMA 27: IDIOMAS

UNIT 3.24: DEAL VERBALLY WITH KEY WORK TASKS OR ROUTINE DISCUSSIONS

Descripción de la unidad:

Esta unidad se centra en mejorar la comunicación a través del lenguaje oral para permitir que los estudiantes hablen de manera adecuada y cómoda un idioma extranjero.

Duración sugerida:

2 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Manejar idiomas extranjeros necesarios en situaciones laborales / sociales.
- Comuníquese de manera efectiva y con confianza en una amplia gama de situaciones de rutina.
- Demostrar el uso de un vocabulario profesional adecuado.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción al uso de un idioma extranjero verbalmente [0,5 horas]
- Sección 2: tareas clave de trabajo o discusiones de rutina en idiomas extranjeros [1,5 horas]

TEMA 27: LENGUAJES

UNIT 3.25: PRODUCE WRITTEN MATERIALS TO DEAL WITH ROUTINE WORK TASKS

Descripción de la unidad:

Esta unidad se enfoca en mejorar las habilidades de comunicación escrita en un idioma extranjero para los estudiantes a fin de utilizar el idioma extranjero en su forma escrita en tareas rutinarias. Incluye la descripción de la comunicación escrita en un idioma extranjero en diferentes contextos profesionales, así como la gramática y el análisis sintáctico. Además, se presentarán algunas expresiones y términos específicos que se pueden usar en la comunicación comercial escrita.

Duración sugerida de la unidad (horas):

2 horas

Objetivos y objetivos:

El objetivo de este módulo es enseñar a los estudiantes a utilizar correctamente un idioma extranjero en la comunicación escrita. Los alumnos aprenden a usar términos y expresiones específicos de forma adecuada, usan la gramática y la ortografía correctas en un texto que ha sido compuesto.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Estructura de un texto escrito [1 hora]
- Sección 2: Reglas de comunicación empresarial escrita [1 hora]

Area 14: EFICIENCIA EN LA OFICINA

TEMA 28: PLANIFICACIÓN/ GESTIÓN DEL TIEMPO

UNIT 3.26: USE PLANNING SKILLS TO ACCOMPLISH TASKS TO AGREED DEADLINES

Descripción de la unidad:

El propósito de esta unidad es enseñar a los estudiantes los principios básicos de la administración y planificación del tiempo, trabajar con diversas técnicas para poder asumir la responsabilidad de completar las tareas propias de acuerdo con los estándares acordados y los plazos

Duración sugerida:

2,5 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de esta unidad, los alumnos:

- Comprender los principios de la gestión del tiempo
- Ser capaz de clasificar las tareas según la importancia y la urgencia
- Listar técnicas de gestión del tiempo
- Crear y actualizar la lista maestra y relacionarla con el calendario
- Desarrollar la capacidad de asumir la responsabilidad de completar tareas propias de corto y largo plazo de acuerdo con los estándares y plazos acordados.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a la gestión y planificación del tiempo [0,5 horas]
- Sección 2: estilo personal de trabajo [1 hora]
- Sección 3: Técnicas básicas de planificación y gestión del tiempo [1 hora]

Area 15: GESTIÓN DE EQUIPOS

TEMA 30: GESTIÓN DE EQUIPOS

UNIT 3.27: USE TEAMWORK PRINCIPLES TO ACCOMPLISH GROUP TASKS

Descripción de la unidad:

Esta unidad describe los principios básicos del trabajo en equipo efectivo (por ejemplo, equipo como entidad, valor para cada miembro, roles claros, objetivos del equipo, comunicación efectiva, iniciativa y recompensa, trabajo en equipo como proceso de aprendizaje, etc.). También describe las fases de un equipo (formación, asalto, norma, actuación) y presenta las características de cada fase. En la última parte del módulo, hay ejercicios para comprender la teoría, como estudios de casos y juegos de roles.

Duración sugerida:

3 horas

Objetivos y objetivos:

El objetivo del programa es la realización de los beneficios resultantes de nuestra participación en grupos de trabajo y el aumento de la productividad tanto del individuo como del conjunto. El programa también apunta a que los alumnos sean conscientes del papel que desempeña cada miembro del equipo, los conflictos que pueden desarrollarse dentro de los grupos y los pasos a seguir para resolver problemas y alcanzar los objetivos.

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Cooperar para objetivos comunes
- Tomar decisiones conjuntas y comprometerse a implementarlas
- Aumenta su eficiencia como equipo

Contenido de la unidad:

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 1: Introducción [0,5 horas]
- Sección 2: Principios y fases del trabajo en equipo [2,5 horas]

Area 16: AUTOGESTIÓN, Supervision, GESTIÓN Y LIDERAZGO

TEMA 31: AUTOGESTIÓN

UNIT 3.28: EVALUATE OWN WORK ACCORDING TO AGREED CRITERIA

Descripción de la unidad:

Esta unidad trata con la capacidad de los estudiantes para identificar y aceptar ciertos criterios de autoevaluación. En consecuencia, los alumnos realizarán la autoevaluación de acuerdo con esos criterios.

Duración sugerida:

1.5 hora

Objetivos y objetivos:

Esta unidad tiene como objetivo impartir los criterios de autoevaluación de los alumnos, así como motivarlos a utilizar los criterios previamente acordados para medir y evaluar su propio rendimiento.

Al final de esta unidad, el alumno:

- Identificar criterios de autoevaluación
- Realizar la autoevaluación de acuerdo con esos criterios

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Evaluación vs autoevaluación [1 hora]
- Sección 2: Eficacia y eficiencia [0,5 horas]

Area 17: BuENTORETORNO DE TRABAJO

TEMA 32: OBLIGACIONES Y DERECHOS INDIVIDUALES

UNIT 3.29: UNDERSTAND, FOLLOW AND APPLY INDIVIDUAL RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Descripción de la unidad:

La unidad describe los derechos y responsabilidades individuales de los empleados en relación con la actividad comercial, con colegas y socios (proveedores, clientes, etc.), así como asuntos relacionados con las obligaciones de las tareas de tareas laborales, problemas de discriminación y prejuicios. Finalmente, describe los derechos y obligaciones de los empleados en relación con el Código de Conducta y la descripción de las características específicas del puesto de trabajo.

Duración sugerida:

2 horas

Objetivos y objetivos:

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Compórtese según los principios del Código de Contacto de la empresa / organización
- Estar familiarizado con los derechos y las responsabilidades individuales en un puesto de trabajo.

Aplicar el código de conducta de una empresa en relación con los derechos individuales, las responsabilidades y las características específicas del trabajo.

Contenido de la unidad:

Sección 1: Introducción a los derechos y responsabilidades de las personas [1 hora]

Sección 2: Aplicar derechos y responsabilidades individuales [1 hora]

TEMA 33: MISIÓN, VISIÓN, VALORES

UNIT 3.30: UNDERSTAND THE COMMUNICATION OF THE ORGANISATION'S MISSIONS, VALUES AND VISION

Descripción de la unidad:

La unidad aclara los conceptos de visión, misión y valores presentados por una empresa desde su fundación. Los alumnos comprenderán los conceptos anteriores y reconocerán sus consecuencias para los empleados de esa organización. Luego se hará hincapié en promover la misión y la importancia de los objetivos comerciales por parte de los empleados de acuerdo con los valores de la organización.

Duración sugerida:

1 hora

Objetivos y objetivos:

El objetivo es comprender el papel desempeñado por la visión y los valores de la misión de una organización para mejorar su reputación y crear un entorno positivo y eficaz. Al comprender estos conceptos, los participantes podrán comunicar mejor las ideas e intereses de la organización que se presentaron a otros (tanto dentro como fuera de la organización).

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Definir los conceptos de Misión, objetivos y valores para la organización.

Explica por qué es importante promover la misión, los objetivos y los valores de la organización

Evaluar los resultados cuando los objetivos no se logran y asumir la responsabilidad de las acciones propias.

Contenido de la unidad:

Sección 1: Introducción a la misión, visión, valores [0,5 horas]

Sección 2: La comunicación de las misiones, valores y visión de la organización [0,5 horas]

TEMA 34: SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

UNIT 3.31: SUPPORT ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

Descripción de la unidad:

La unidad analiza los conceptos básicos de sostenibilidad, desarrollo económico, protección ambiental y diferentes tipos de contaminación. Los estudiantes deben entender que es muy importante que el crecimiento de una empresa esté estrechamente relacionado con la implementación de medidas y políticas para la protección ambiental. La unidad también presenta los principios básicos y las reglas para el desarrollo de un negocio que toma en cuenta las medidas de protección ambiental. El análisis de los beneficios de los sistemas de gestión ambiental sigue.

Duración sugerida:

2 horas

Objetivos y objetivos:

El objetivo del programa es crear nuevos patrones de comportamiento, estilo de vida y operación comercial de individuos y grupos para el medio ambiente y el desarrollo sostenible. Se dará énfasis a las acciones para ahorrar energía, reciclar materiales, reducir las emisiones de CO₂, reducir la contaminación del agua y para acciones generales de protección ambiental. El objetivo de los cursos de esta sección es contribuir a la formación del compromiso personal y los sentimientos de motivación para el individuo activo. y movilización colectiva de aprendices sobre la protección ambiental y el desarrollo sostenible. Finalmente, los estudiantes mejorarán sus habilidades para identificar y resolver problemas ambientales de acuerdo con los principios del desarrollo sostenible.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a la sostenibilidad ambiental [1 hora]
- Sección 2: Apoyo a la sostenibilidad ambiental [1 hora]

Descripción de la unidad:

Esta unidad analiza el concepto de Responsabilidad Social Corporativa y los aspectos clave que incluyen aspectos económicos, sociales, ambientales y éticos. Los estudiantes aprenderán a reconocer la implementación de las políticas de RSC de una organización y explicarán los principios ambientales, sociales y de gobernanza de la Responsabilidad Social Corporativa. Durante el curso, los alumnos aprenderán a vincular la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la organización con las partes interesadas internas y externas de la organización. Finalmente, aprenden cómo una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa para las partes interesadas puede afectar el desempeño organizacional.

Duración sugerida:

2 horas

Objetivos y objetivos:

El objetivo general del curso es proporcionar a los estudiantes conocimientos generales sobre Responsabilidad Social Corporativa (principios y prácticas) y habilidades para implementar estrategias corporativas responsables en dos niveles escalonados: en primer lugar, al establecer las bases de la RSE en el corazón de las empresas, y extender progresivamente los principios de la RSE a todos los interesados. Los estudiantes deben comprender en profundidad los principios que rigen la Responsabilidad Social Corporativa en general, tener una comprensión profunda de su implementación en organizaciones y empresas, y ser conscientes del papel clave desempeñado por las acciones concretas de RSE que siguen a todos los interesados (empresarios, empleados, socios, clientes, proveedores, autoridades, etc.).

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a la responsabilidad social corporativa [1 hora]
- Sección 2: Implementación de actividades de RSC [1 hora]

THEME 36: GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

UNIT 3.33: UNDERSTAND CULTURAL AND DIVERSITY AWARENESS

Descripción de la unidad:

Esta unidad analiza los conceptos de diversidad cultural y conciencia que deben tener los empleados de una organización de que hay comunicación y colaboración con personas con diferentes características culturales (idioma, cultura, tradición, religión, personas con discapacidad, etc.). Proporciona definiciones de multiculturalidad, diversidad y analiza los derechos humanos y la igualdad de género. El énfasis está en la cooperación entre personas de diferentes culturas, que tienen un resultado efectivo para las organizaciones. Finalmente, hay una presentación detallada sobre la técnica de escucha activa.

Duración sugerida:

2 horas

Objetivos y objetivos:

El objetivo principal del programa de Conciencia Cultural y Diversidad es la adquisición de habilidades que contribuyen a la coexistencia constructiva en un entorno de trabajo multicultural. El objetivo es la aceptación y el respeto de las diferencias, pero también el reconocimiento de su identidad cultural, a través de un esfuerzo diario de comunicación, comprensión y cooperación. En resumen, los objetivos del programa:

- Reconocimiento y comprensión de la diferencia.
- Respeto de las diferentes culturas
- Actitud positiva y percepción hacia las diferencias de culturas, otredad, diversidad.
- Centrarse en las características comunes de los diferentes grupos
- Interacción entre diferentes personas en el lugar de trabajo.
- Conciencia del poder y el valor de la diversidad cultural
- Conciencia de los derechos humanos
- Oportunidades iguales.

Contenido de la unidad:

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Sección 1: Introducción a la conciencia cultural y de diversidad [1 hora]
- Sección 2: Tratar con declaraciones culturales y de diversidad [1 hora]

Descripción de la unidad:

La unidad consiste en técnicas y métodos que debe seguir un empleado para poder manejar múltiples tareas con éxito y con mejores resultados. En la primera parte de la sección presenta la base teórica para gestionar múltiples tareas. En la segunda parte del módulo se muestran herramientas concretas para ayudar a la gestión eficaz de la multitarea.

Duración sugerida:

1,5 horas

Objetivos y objetivos:

El objetivo del programa es enseñar a los alumnos a gestionar tareas múltiples de forma correcta y rápida. Se presentarán técnicas y herramientas para ayudar a resolver problemas en la gestión multitarea. Los objetivos del programa son que los alumnos puedan aplicar uno o más problemas que aparecen durante la realización de una o más tareas al seleccionar y aplicar métodos, herramientas, materiales e información básicos. Con la implementación del programa podrá manejar y administrar más de una tarea al mismo tiempo. Por lo tanto, los participantes podrán planear; monitorear y guiar cada trabajo junto con todas las otras tareas, de manera efectiva y eficiente, para que cada acción pueda lograr sus objetivos: alcanzar el objetivo general de una organización de acuerdo con los resultados predefinidos dentro del marco de tiempo y el presupuesto.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a la multitarea [0,5 horas]
- Sección 2: Técnicas de gestión multitarea [1 hora]

Descripción de la unidad:

Esta unidad proporciona una descripción de la conducta positiva y profesional que debe tener empleados en contacto con colegas, socios, clientes, proveedores, etc. Presenta técnicas y métodos para tratar situaciones difíciles en el lugar de trabajo de una manera positiva y profesional.

Duración sugerida:

1,5 horas

Objetivos y objetivos:

El objetivo de esta unidad es fomentar un perfil positivo y profesional de los participantes para que puedan enfrentar situaciones difíciles y obtener los mejores resultados. Los objetivos de las unidades para permitir a los estudiantes a mantener los nervios y para gestionar todas sus actividades de una manera positiva y profesional.

Al final de la unidad, los alumnos podrán:

- Enumere y explique los modales positivos y profesionales en situaciones difíciles, como trabajar a plazos, contactar con un cliente, etc.
- Analice situaciones difíciles y tenga el comportamiento más apropiado.
- Desarrolle el compromiso con los clientes e influya en sus decisiones de compra de su producto.
- Aprende a usar las herramientas de las redes sociales y crea un plan de comunicación en las redes sociales.
- Adquirir una visión actualizada de las posibilidades de las redes sociales para fines personales y profesionales.

Contenido de la unidad:

- Sección 1: Introducción a la imagen profesional [0,5 horas]
- Sección 2: Imagen positiva de uno mismo y la organización [1 hora]

Contact us:

MMC Ltd

16 Imvrou 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/>

