

MODALIDAD
COMERCIAL Y SERVICIOS
ESPECIALIDAD
EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
DISEÑO CURRICULAR BAJO EL MODELO DE EDUCACIÓN
BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA

AUTORIDADES

Dr. Leonardo Garnier Rímulo
Ministro de Educación Pública

Dra. Alejandrina Mata Segreda
Viceministra Académica de Educación Pública

Licda. Silvia Víquez Ramírez
Viceministra Administrativa de Educación Pública

Dirección General de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras
Ing. Fernando Bogantes Cruz
Director

Departamento de Educación Técnica
Ing. Ricardo Ramírez Alfaro
Jefe de Departamento

MSc. Damaris Foster Lewis
Jefe de Sección Curricular

Octubre, 2008
San José, Costa Rica

“Al desarrollo por la educación “

**MODALIDAD
COMERCIAL Y SERVICIOS**

**ESPECIALIDAD: EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
NIVEL DUODÉCIMO AÑO**

**DISEÑO CURRICULAR BAJO EL MODELO DE EDUCACION
BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA
ELABORADO POR**

**MSc. Damaris Foster Lewis
Asesora Nacional de Educación
Especialidad Secretariado**



Octubre, 2008

**Revisado por:
Ing. Fernando Bogantes C.**

Aprobado por el Consejo Superior de Educación, Sesión 03-2009, acuerdo 03-03-09 del 21 de enero, 2009.

PRESENTACIÓN

LA TRANSVERSALIDAD EN LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO

Los cambios sociales, económicos, culturales, científicos, ambientales y tecnológicos del mundo contemporáneo, han exigido al currículo educativo no solo aportar conocimientos e información, sino también favorecer el desarrollo de valores, actitudes, habilidades y destrezas que apunten al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de las sociedades (Marco de Acción Regional de “Educación para Todos en las Américas”, Santo Domingo, 2000). Sin embargo, existe en nuestro Sistema Educativo, una dificultad real de incorporar nuevas asignaturas o contenidos relacionados con los temas emergentes de relevancia para nuestra sociedad, pues se corre el riesgo de saturar y fragmentar los programas de estudio.

Una alternativa frente a estas limitaciones es la **transversalidad**, la cual se entiende como un *“Enfoque Educativo que aprovecha las oportunidades que ofrece el currículo, incorporando en los procesos de diseño, desarrollo, evaluación y administración curricular, determinados aprendizajes para la vida, integradores y significativos, dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida individual y social. Es de carácter holístico, axiológico, interdisciplinario y contextualizado”* (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002).

De acuerdo con los lineamientos emanados del Consejo Superior de Educación (SE 339-2003), el único **eje transversal** del currículo costarricense es el **de valores**. De esta manera, el abordaje sistemático de los Valores en el currículo nacional, pretende potenciar el desarrollo socio-afectivo y ético de los y las estudiantes, a partir de la posición humanista expresada en la Política Educativa y en la Ley Fundamental de Educación.

A partir del Eje transversal de los valores y de las obligaciones asumidas por el Estado desde la legislación existente, en Costa Rica se han definido los siguientes **Temas transversales**: Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible, Educación Integral de la Sexualidad, Educación para la Salud y Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz.

Para cada uno de los temas transversales se ha definido una serie de **competencias** por desarrollar en el ámbito estudiantil a lo largo de su período de formación educativa. Las competencias se entienden como: *“Un conjunto integrado de conocimientos, procedimientos, actitudes y valores, que permite un desempeño satisfactorio y autónomo ante situaciones concretas de la vida personal y social”* (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002). Las mismas deben orientar los procesos educativos y el desarrollo mismo de la transversalidad.

Desde la condición pedagógica de las competencias “*Al desarrollo por la educación*” **competencias de la transversalidad** como: “Aquellas que atraviesan e impregnan horizontal y verticalmente, todas las asignaturas del currículo y requieren para su desarrollo del aporte integrado y coordinado de las diferentes disciplinas de estudio, así como de una acción pedagógica conjunta” (Beatriz Castellanos, 2002). De esta manera, están presentes tanto en las programaciones anuales como a lo largo de todo el sistema educativo.

A continuación se presenta un resumen del enfoque de cada tema transversal y las competencias respectivas:

Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible

La educación ambiental se considera como el instrumento idóneo para la construcción de una cultura (ambiental) de las personas y las sociedades, en función de alcanzar un desarrollo humano sostenible, mediante un proceso que les permita comprender su interdependencia con el entorno, a partir del conocimiento crítico y reflexivo de la realidad inmediata, tanto biofísica como social, económica, política y cultural.

Tomando en cuenta este conocimiento obtenido, además de actividades de valoración y respeto, los y las estudiantes se apropiarán de la realidad, provocando así, la participación activa en la detección y solución de problemas en el ámbito local, sin descartar una visión mundial.

Competencias por desarrollar

- Aplica los conocimientos adquiridos mediante procesos críticos y reflexivos de la realidad, en la resolución de problemas (ambientales, económicos, sociales, políticos, éticos) de manera creativa y mediante actitudes, prácticas y valores que contribuyan al logro del desarrollo sostenible y a una mejor calidad de vida.
- Participa comprometida, activa y responsablemente en proyectos tendientes a la conservación, recuperación y protección del ambiente; identificando sus principales problemas y necesidades, generando y desarrollando alternativas de solución para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, la de los demás y el desarrollo sostenible.
- Practica relaciones armoniosas consigo mismo, con los demás, y los otros seres vivos por medio de actitudes y aptitudes responsables, reconociendo la necesidad de interdependencia con el ambiente.

Educación Integral de la Sexualidad

“Al desarrollo por la educación “

A partir de las “Políticas de Educación Integral de la Expresión de la Sexualidad Humana” (2001), una vivencia madura de la sexualidad humana requiere de una educación integral, no puede reducirse a los aspectos biológicos reproductivos, ni realizarse en un contexto desprovisto de valores y principios éticos y morales sobre la vida, el amor, la familia y la convivencia; por lo que deben atenderse los aspectos físicos, biológicos, psicológicos, socioculturales, éticos y espirituales.

La educación de la sexualidad humana inicia desde la primera infancia y se prolonga a lo largo de la vida. Es un derecho y un deber, en primera instancia, de las madres y los padres de familia. Le corresponde al Estado una acción subsidiaria y potenciar la acción de las familias en el campo de la educación y la información, como lo expresa el Código de la Niñez y la Adolescencia.

El sistema educativo debe garantizar vivencias y estrategias pedagógicas que respondan a las potencialidades de la población estudiantil en concordancia con su etapa de desarrollo y con los contextos socioculturales en los cuales se desenvuelven.

Competencias por desarrollar

- Se relaciona con hombres y mujeres de manera equitativa, solidaria y respetuosa de la diversidad.
- Toma decisiones referentes a su sexualidad desde un proyecto de vida basado en el conocimiento crítico de sí mismo, su realidad sociocultural y en sus valores éticos y morales.
- Enfrenta situaciones de acoso, abuso y violencia, mediante la identificación de recursos internos y externos oportunos.
- Expresa su identidad de forma auténtica, responsable e integral, favoreciendo el desarrollo personal en un contexto de interrelación y manifestación permanente de sentimientos, actitudes, pensamientos, opiniones y derechos.
- Promueve procesos reflexivos y constructivos en su familia, dignificando su condición de ser humano, para identificar y proponer soluciones de acuerdo al contexto sociocultural en el cual se desenvuelve.

Educación para la Salud

La educación para la salud es un derecho fundamental de la niñez y adolescentes. El estado de salud, está relacionado con su rendimiento escolar y con su calidad de vida. De manera que, al trabajar en educación para la salud en los centros educativos, según las necesidades de la población estudiantil, en cada etapa de su desarrollo, se están forjando ciudadanos

con estilos de vida saludables y, por ende, personas que construyen y buscan tener calidad de vida, para sí mismas y para quienes les rodean.

La educación para la salud debe ser un proceso social, organizado, dinámico y sistemático que motive y oriente a las personas a desarrollar, reforzar, modificar o sustituir prácticas por aquellas que son más saludables en lo individual, lo familiar y lo colectivo y en su relación con el medio ambiente.

De manera que la educación para la salud, en el escenario escolar, no se limita únicamente a transmitir información, sino que busca desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas que contribuyan a la producción social de la salud, mediante procesos de enseñanza – aprendizajes dinámicos, donde se privilegia la comunicación de doble vía, así como la actitud crítica y participativa del estudiantado.

Competencias por desarrollar

- Vivencia un estilo de vida que le permite, en forma crítica y reflexiva, mantener y mejorar la salud integral y la calidad de vida propia y la de los demás
- Toma decisiones que favorecen su salud integral y la de quienes lo rodean, a partir del conocimiento de sí mismo y de los demás, así como del entorno en que se desenvuelve.
- Elige mediante un proceso de valoración crítica, los medios personales más adecuados para enfrentar las situaciones y factores protectores y de riesgo para la salud integral propia y la de los demás.
- Hace uso en forma responsable, crítica y participativa de los servicios disponibles en el sector salud, educación y en su comunidad, adquiriendo compromisos en beneficio de la calidad de los mismos.

Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz

Costa Rica es una democracia consolidada pero en permanente estado de revisión y retroalimentación, por lo cual la vigencia de los derechos humanos es inherente al compromiso de fortalecer una cultura de paz y de democracia.

En los escenarios educativos es oportuno gestionar mecanismos que promuevan una verdadera participación ciudadana en los ámbitos familiar, comunal, institucional y nacional. Para ello, la sociedad civil debe estar informada y educada en relación con el marco legal brindado por el país, de manera que, desarrolle una participación efectiva y no se reduzca a una participación periódica con carácter electoral.

Se debe propiciar un modelo de sistema democrático que admita hacer del ejercicio de la ciudadanía una actividad atractiva, interesante y cívica que conlleva responsabilidades y derechos.

“Al desarrollo por la educación “

Competencias por desarrollar

- Practica en la vivencia cotidiana los derechos y responsabilidades que merece como seres humanos, partiendo de una convivencia democrática, ética, tolerante y pacífica.
- Asume su realidad como persona, sujeto de derechos y responsabilidades.
- Elige las alternativas personales, familiares y de convivencia social que propician la tolerancia, la justicia y la equidad entre géneros de acuerdo a los contextos en donde se desenvuelven.
- Participa en acciones inclusivas para la vivencia de la equidad en todos los contextos socioculturales.
- Ejercita los derechos y responsabilidades para la convivencia democrática vinculada a la cultura de paz.
- Es tolerante para aceptar y entender las diferencias culturales, religiosas y étnicas que, propician posibilidades y potencialidades de y en la convivencia democrática y cultura de paz.
- Valora las diferencias culturales de los distintos modos de vida.
- Practica acciones, actitudes y conductas dirigidas a la no violencia en el ámbito escolar, en la convivencia con el grupo de padres, familia y comunidad ejercitando la resolución de conflictos de manera pacífica y la expresión del afecto, la ternura y el amor.
- Aplica estrategias para la solución pacífica de conflictos en diferentes contextos
- Respeta las diversidades individuales, culturales, éticas, sociales y generacionales.

Abordaje Metodológico de la Transversalidad desde los Programas de Estudio y en el Planeamiento Didáctico

La transversalidad es un proceso que debe evidenciarse en las labores programáticas del Sistema Educativo Nacional; desde los presentes Programas de estudio hasta el Planeamiento didáctico que el ó la docente realizan en el aula.

Con respecto a los Programas de Estudio, en algunos Procedimientos y Valores se podrán visualizar procesos que promueven, explícitamente, la incorporación de los temas transversales. Sin embargo, las opciones para realizar convergencias no se limitan a las mencionadas en los programas, ya que el ó la docente puede identificar otras posibilidades para el desarrollo de los procesos de transversalidad.

“Al desarrollo por la educación “

En este caso, se presenta como tarea para las y los docentes identificar a partir de una lectura exhaustiva de los conocimientos previos del estudiantado, del contexto sociocultural, de los acontecimientos relevantes y actuales de la sociedad, cuáles de los objetivos de los programas representan oportunidades para abordar la transversalidad y para el desarrollo de las competencias.

En cuanto al planeamiento didáctico, la transversalidad debe visualizarse en las columnas de Actividades de mediación y de Valores y Actitudes, posterior a la identificación realizada desde los programas de estudio. El proceso de transversalidad en el aula debe considerar las características de la población estudiantil y las particularidades del entorno mediato e inmediato para el logro de aprendizajes más significativos.

Además del planeamiento didáctico, la transversalidad debe concebirse y concretizarse en el plan Institucional, potenciando la participación activa, crítica y reflexiva de las madres, los padres y encargados, líderes comunales, instancias de acción comunal, docentes, personal administrativo y de toda la comunidad educativa.

En este sentido, el centro educativo debe tomar las decisiones respectivas para que exista una coherencia entre la práctica cotidiana institucional y los temas y principios de la transversalidad. Esto plantea, en definitiva, un reto importante para cada institución educativa hacia el desarrollo de postulados humanistas, críticos y ecológicos.

COMISIÓN TEMAS TRANSVERSALES

MSc. Priscilla Arce León. DANEA.

M.Sc. Viviana Richmond. Departamento de Educación Integral de la Sexualidad Humana

MSc. Mario Segura Castillo. Departamento de Evaluación Educativa

MSc. Carlos Rojas Montoya. Departamento de Educación Ambiental.

“Al desarrollo por la educación “

AGRADECIMIENTO

El Ministerio de Educación Pública y específicamente el Departamento de Educación Técnica, agradecen profundamente la apertura de los profesionales que hicieron aportes muy valiosos a la Asesoría de Secretariado. De esta manera, se entrega un programa remozado en técnicas Ejecutivas con las actualizaciones pertinentes y con los requerimientos indispensables para que los/ las jóvenes se desempeñen eficientemente al egresarse de la carrera.

Se reconoce los valiosos aportes técnicos y metodológicos de los profesores:

Licda.	María de los Ángeles Segura Segura	CTP de Heredia
Licda.	Idalmi Sankey González	CTP Comercial y Servicios
Msc.	Carolina Hernández Chávez	Asesora Nacional de Primer y Segundo Ciclo
Msc.	Anabelle Venegas Fernández	Coordinadora de Lenguas Extranjeras
Licda.	Roxana Acuña Somaribas	CTP Monseñor Sanabria
Licda.	Adilia Rodríguez Solano	CTP Monseñor Sanabria
Licda	Karen Ureña Rodríguez	CTP Puriscal
Licda	Hellen Montero Arroyo	CTP Invu Las Cañas
Licda	María Elena Jara Jiménez	CTP Jesús Ocaña
Licda	Ana Patricia Angulo Zamora	CTP Jesús Ocaña
Licda	Mary Villalobos Sánchez	CTP Puntarenas
Licda	Mabel Alvarado Aguilar	CTP Flores
Licda	Milagro Varela Murillo	CTP Ulloa
Licda	Teresita Rojas Guerrero	CTP Mario Quirós Sasso
Br.	Elieth Matarrita Guadamuz	CTP San Sebastián
Br.	Tisha Williamson Robinson	CTP Limón
Br.	Xinia Matamoros Ruiz	CTP Venecia
Br.	Mario Rojas Núñez	CTP Venecia
Br.	Heylin Corella Solís	CTP San Juan Sur

Este programa cumple con el cometido de ampliar la gama de posibilidades de formación en los Colegios Técnicos Profesionales y las oportunidades laborales de los jóvenes que egresan de la misma.

TABLA DE CONTENIDOS

	Página
Fundamentación	11
Justificación.....	13
Orientaciones Generales para la Labor Docente	17
Lineamientos Generales para la Evaluación... ..	23
Planeamiento Pedagógico del Docente.....	26
Perfil Profesional.....	27
Perfil Ocupacional.....	28
Descripción de la Especialidad... ..	30
Objetivos Generales de la Especialidad	31
Estructura Curricular	32
Malla Curricular.....	33
Mapa Curricular.....	36
DECIMO AÑO	
Sub-Área: Oral Communication in English.....	70
Sub-Área: Translation and Interpreting	108
Sub-Área: Comunicación Empresarial	118
Sub-Área: Administración para Centros de Servicios.....	195
Sub-Área: Destrezas Computacionales	241
Bibliografía.....	273
Anexos.....	296

FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad, el uso de la tecnología es uno de los factores más importante a la hora de determinar el desempeño tanto de una organización como a nivel personal, es a partir de esta que se implementa un proceso de definición de estrategias y toma de decisiones acertadas, realistas y acordes con los requerimientos del entorno.

En este contexto, el uso de diferentes tecnologías adquiere una importancia estratégica para las diferentes organizaciones, públicas como privadas, impactando tanto en su productividad como en la calidad del bien o servicio que producen, y en la ampliación de las ventajas competitivas de las mismas.

De esta manera, el uso efectivo de estas tecnologías puede tener un efecto importante en los sectores: productivo, económico y social del país en general; por esta razón, se ha venido promoviendo su integración en las diferentes actividades asociadas al desempeño del país, constituyéndose en uno de los principales factores de su desarrollo y en una herramienta fundamental para la consecución de sus metas.

Naturalmente, para que se dé un aprovechamiento real del potencial que ofrece este tipo de tecnologías y del impulso que están recibiendo en el ámbito nacional, es importante que el recurso humano esté capacitado y sea el más idóneo de acuerdo con los requerimientos del mercado laboral y productivo del país.

Es importante señalar, en este punto, el gran crecimiento que se ha reportado en la plataforma tecnológica instalada en el país. En este contexto, surge un nuevo requerimiento de personal en el área de Centros de Servicio, relacionado con un técnico capaz y eficiente; esto, por cuanto el aumento en la cobertura y acceso a las tecnologías asociadas a esta área, tanto en el ámbito empresarial como en el doméstico, ha creado una necesidad cada vez mayor de personal especializado y capaz de asumir retos.

Es aquí donde incursiona el Ministerio de Educación Pública, a través de la Educación Técnica Profesional, formando Técnicos en el Nivel Medio capaces de dar respuesta a estas nuevas necesidades, partiendo del principio de que es la educación el instrumento fundamental para el desarrollo de los individuos y de la sociedad, reestructurando y mejorando el programa de estudio de la especialidad de Ejecutivos para Centros de Servicio.

Es así que, debido a los resultados arrojados por las mesas regionales y empresariales, mesas que reúnen a los empresarios del área, docentes, egresados y estudiantes de la especialidad para analizar los programas de estudio e indicar qué cambios se les deben hacer para cumplir con las exigencias del mercado laboral. Es por esto que se toma la decisión de modificar el programa de estudio de la especialidad de Ejecutivos para Centros de Servicio y ajustarlo a las necesidades del sector empresarial y comercial.

Así, de acuerdo con lo manifestado en la Política Educativa, se pretende:

- Fortalecer los valores fundamentales de la sociedad costarricense a través de una formación integral de cada estudiante.
- Estimular el respeto por la diversidad cultural, social y étnica.
- Concienciar a los futuros ciudadanos, del compromiso que tienen con el desarrollo sostenible, en lo económico y social, en armonía con la naturaleza y el entorno en general.
- Formar un recurso humano que contribuya con el aumento en los niveles de competitividad del país.

Para responder a estos objetivos, el programa se presenta con una estructura curricular conformada por sub-áreas integradas y organizadas de forma que le permitan al estudiante un desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, gradual y permanente, que le reconozca una participación activa en la construcción de su propio conocimiento.

Además de los contenidos propios de la especialidad se incluyen temas genéricos:

Unidades de Estudio:

- Salud ocupacional: Se integran contenidos básicos relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo, las medidas de prevención necesarias para el manejo y control de riesgos y accidentes de trabajo.
- Gestión empresarial: Promueve el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan convertirse en auto o cogestionarios; de modo que no solo se preparen para desempeñarse como empleados, sino para que, también puedan formar sus propias empresas.
- Gestión de la calidad: Le asiente al estudiante adquirir los conocimientos y destrezas necesarios para implementar procesos de mejoramiento continuo de la calidad en las diferentes tareas asociadas a su desempeño, como mecanismo para aumentar su competitividad.

Se presenta una estructura curricular con subáreas que contienen unidades de estudio integradas en forma lineal, que llevan a un aprendizaje en forma gradual que permite un enfoque constructivista, donde el discente y la discente construyen y reconstruyen los conocimientos propios de la especialidad.

“Al desarrollo por la educación “

JUSTIFICACION ESPECIALIDAD DE EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

El Ejecutivo para Centros de Servicios es un tema de permanente actualidad en la formación del recurso humano y su popularidad tiene distintos argumentos, por un lado está la relativa facilidad de condiciones para su enseñanza por otro, la fácil inserción laboral de los egresados de la carrera y la necesidad constante de un ejecutivo para la atención de clientes que ayude al administrador del pequeño, mediano o grande empresa a atender y solucionar todo tipo de situaciones para la toma de decisiones correctas .

En la actualidad (2008), Ejecutivo para Centros de Servicios la imparten 22 colegios técnicos profesionales entre los que se encuentran: C.T.P. San Sebastián, Puntarenas diurno y nocturno, Mario Quirós Sasso diurno y nocturno, Puriscal, Comercial y Servicios, COVAO Nocturno, Flores, Invu Las Cañas, Ulloa, Dos Cercas, Fernando Volio, Jesús Ocaña Diurna y sección vespertina , San Juan Sur, Monseñor Sanabria sección nocturna, Venecia, Limón sección vespertina; para un total aproximadamente de 700 estudiantes. En este año se realizará la primera graduación de alrededor de 355 estudiantes de 15 de estos colegios que cuentan con la especialidad en duodécimo nivel. Se proyectan para el año 2009, que al menos 10 colegios técnicos mas impartan esta especialidad.

El objetivo de esta especialidad es dar respuesta a una serie de necesidades laborales en el área de comercio y servicios, principalmente en las zonas francas, rurales, urbanas y así, contribuir a que en el país se materialicen las condiciones adecuadas para una participación eficiente, en ese mundo de relaciones complejas y cambios vertiginosos. Su creación se basa en los argumentos planteados en las mesas regionales y empresariales efectuados en los últimos dos años (2004-2005) con representantes del sector empresarial, docentes, egresados, entre otros.

Antecedentes de la especialidad:

- En el año 2004 y 2005 a solicitud de los empresarios de empresas nacionales y trasnacionales se analiza el programa de estudio de Secretariado Ejecutivo para revisar la posibilidad de que el mismo supliera la necesidad de una mano de obra para llenar las vacantes del área de servicio.
- En el 2005 después de trabajar durante todo el año, con empresarios, egresados de la especialidad de Secretariado Ejecutivo, funcionarios del MEP, se elaboran los contenidos programáticos de la especialidad de Ejecutivo para Centros de Servicios.
- En 2006 la especialidad arranca en 14 colegios técnicos del país para responder a las necesidades y requerimientos de las empresas en cuanto al servicio al cliente.

“Al desarrollo por la educación “

Descripción de las sub-áreas:

- **Oral Communication in English:** contiene los conocimientos para lograr calidad en la comunicación oral en un segundo idioma, inicia con la interacción personal en la compañía, la estructura de la empresa y las condiciones laborales de la misma y finalizando con el equipo y muebles de la empresa, salud ocupacional, servicio al cliente, manejo de la empresa, actividades rutinarias en la empresa, puestos y cargos laborales por lo que se debe aplicar la metodología y técnicas didácticas adecuadas para el logro de los objetivos. Esta subárea debe ser desarrollada tanto en el aula como en el laboratorio de idiomas, utilizando un software de inglés para lograr una buena pronunciación.
- **Written Communication in English** se desarrolla con un enfoque comunicativo escrito para facilitar la formación integral del educando, mediante un proceso de enseñanza aprendizaje significativo y dinámico que le permita el dominio del idioma Inglés escrito de modo que se desenvuelva efectivamente en forma escrita en el contexto de la empresa moderna. Los contenidos programáticos que se integran son escribiendo para comunicarse, estructura de la oración y tipos de párrafos en la lengua inglesa.
- **Gestión Empresarial:** se estudia la plataforma de conocimientos que da vida a los principios administrativos expuestos por Taylor y Fayol (considerados los padres de la administración de empresas), además de analizar nuevos planteamientos. Los contenidos programáticos de esta sub-área son: Salud ocupacional, Administración de oficinas, Administración de documentos desarrollo humano , Derecho laboral y Cultura de la Calidad estas unidades de estudio ubican al estudiante en el contexto de las labores de una plataforma de servicios
- **Destrezas Computacionales:** esta sub-área la integran dos unidades de estudio, herramientas computacionales para que el alumno inicie su conocimiento en el ambiente de Office y el procesador de texto para que el alumno pueda hacer uso satisfactorio en el uso de las herramientas que le brinda el procesador Word para lograr una utilización excelente de la misma en la presentación de los documentos empresariales. Además, de los conocimientos de Las bases de datos con la hoja de Excel y Access, el uso de Power Point, redes, Internet, correo electrónico, Publisher, utilización de gráficos, tablas y la producción de documentos legales y comerciales para que el discente alcance una integración del conocimiento informático.

“Al desarrollo por la educación “

- **Comunicación Empresarial:** se fundamenta en tres unidades de estudio: Comunicación Oral, Comunicación escrita y Calidad en el Servicio al Cliente en undécimo año y en el duodécimo año en Expresión Oral, Expresión Escrita, Etiqueta y protocolo y la Calidad en el Servicio al Cliente. Las unidades de esta sub-área permiten tener una visión más clara de la importancia del Servicio al cliente, la Comunicación Oral y Escrita en una empresa.
- **Administración para Centros de Servicios:** los contenidos programáticos que se integran en esta subárea son: Fundamentos de Contabilidad, Estadística Descriptiva, Mercadeo, Relaciones Humanas y Públicas, Plataforma de Servicios, y Gestión Didáctica Empresarial en donde se operacionalizan todos los conocimientos administrativos en el aula Labor@. Aquí se estudia el impacto que las empresas nacionales y transnacionales han tenido en el desarrollo de la economía costarricense.
- **Translation and Interpreting:** en esta subárea se estudia la traducción simultánea de inglés a español y viceversa al igual que la interpretación de inglés a español para lograr en el discente un nivel intermedio alto en el dominio de una segunda lengua donde se podrá desempeñar con eficacia y eficiencia en el ámbito laboral. La traducción es oral y la interpretación es escrita.

Los beneficios de la especialidad se centran en tres aspectos medulares:

- Satisface un sector del mercado laboral bilingüe.
- El conocimiento y destreza en una segunda lengua como lo es en la actualidad el Inglés en sus cuatro habilidades, ya que recibirá 1154 horas en Inglés, de los 2520 con que cuenta la especialidad durante los tres años de estudio y eventualmente el ejecutivo seguirá siendo bilingüe pero incursionando en el idioma italiano, mandarín, portugués, entre otros.
- El programa cuenta curricularmente con 220 horas de simulación empresarial, que facilita la operacionalización de los conocimientos que los alumnos han adquirido.

“Al desarrollo por la educación “

El egresado puede dedicarse a

- Desempeñarse como Ejecutivo de Servicio al cliente bilingüe en las plataformas de servicios, bancarios, hoteleros y financieros.
- Laborar como “supervisor” de Call Center en empresas nacionales o internacionales.
- Desempeñarse como asistente de un departamento de mercadeo y ventas.
- Laborar para empresas que se dediquen a la venta de bienes y servicios.
- Oportunidades de trabajo en un ambiente competitivo.

Por las razones antes expuestas, la asesoría de Secretariado ha implementado el programa de Ejecutivo para Centros de Servicios; basado en un estudio de mercado y en las mesas empresariales nacionales y regionales, para dar respuesta a un sector productivo específico, el cual manifestó la necesidad de contar con un programa de esta índole para empresas pequeñas, medianas, grandes y multinacionales.

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA LABOR DOCENTE

Este programa de estudio refleja la intencionalidad de aportar un valor agregado para la vida del estudiante, con una estructura programática que explica detalladamente los contenidos que se deben desarrollar en cada sub-área y en cada unidad de estudio, lo cual le habilita al docente a guiar, en forma ordenada, el proceso de construcción de conocimientos en el taller y en el entorno. El o la docente puede desarrollar otros contenidos además de los presentados aquí, **pero, no debe sustituirlos**; esto, con la finalidad de que en todos los colegios se brinde igualdad de oportunidades.

Los **resultados de aprendizaje**, incluidos en el programa, tienen un grado de generalidad para proporcionar al docente la oportunidad de elaborar resultados de aprendizaje acordes con los establecidos en los programas. Así, los resultados de aprendizaje deben reflejar los cambios de conducta que el alumno debe alcanzar a corto plazo, diario o semanalmente, en los niveles de conocimiento, valores, actitudes, habilidades y destrezas.

Las **estrategias de enseñanza y aprendizaje** establecidas en los programas de estudio permiten al docente hacer uso de toda su creatividad y experiencia para emplear las más adecuadas, para el logro de los resultados de aprendizaje que se plantee. Las estrategias de enseñanza y aprendizaje le servirán de orientación o de punto de partida para plantear otras consideradas como más apropiadas, sin perder de vista que las estrategias de enseñanza y aprendizaje deben propiciar el desarrollo del pensamiento del alumno para construir su aprendizaje. Se debe fomentar la aplicación de estrategias cognitivas para contribuir a la formación de un estudiante crítico y analítico, tales como: comparación, clasificación, organización, interpretación, aplicación, experimentación, análisis, identificación, discusión, síntesis, evaluación, planteamiento de soluciones entre otras, que contribuyan a la formación de un estudiante crítico y analítico.

Se incluye una lista de cotejo que indica los aspectos básicos que debe dominar un estudiante una vez concluida determinada unidad de estudio.

Los **criterios de desempeño** para la evaluación de competencias se refieren a evidencias evaluables; son productos observables y medibles que se esperan del estudiante. El logro de estos, permitirán al docente dar seguimiento al progreso individual de cada educando y realimentar el proceso de aprendizaje, cuando así lo requiera el alumno. Los criterios para la evaluación de las competencias son la base para elaborar pruebas teóricas o de ejecución, ya que en ellos se refleja el producto final esperado en cada objetivo.

Al inicio de cada unidad de estudio, se plantea un tiempo estimado para su desarrollo. Esta asignación de tiempo es flexible; el docente puede ampliar o disminuir, prudencialmente, el número de horas, fundamentado en su experiencia y en el uso de procedimientos apropiados, sin detrimento de la profundidad con que se deben desarrollar los temas.

Los **valores y actitudes** que se especifican en cada unidad de estudio, deben ser tema de reflexión al inicio de la jornada diaria y además, asignar algunas experiencias de aprendizaje para lograr el desarrollo y vivencia de valores, como por ejemplo, análisis de casos, proyectos, entre otros.

De acuerdo con el marco de referencia conformado por el Modelo de Educación basada en Normas de Competencia, el proceso de enseñanza – aprendizaje tiene como fin el proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas, así como lograr cambios en las actitudes y aptitudes del estudiantado. Para alcanzarlo, es importante considerar las siguientes etapas del proceso de enseñanza aprendizaje: ¹

- Detectar y confirmar las necesidades de aprendizaje de los alumnos (evaluación diagnóstica).
- Determinar resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
- Planear estrategias de enseñanza – aprendizaje con base en el perfil del alumno y los contenidos por desarrollar.
- Diseñar y aplicar los instrumentos de evaluación pertinentes.
- Ejecutar el proceso de mediación pedagógica.
- Evaluar y realimentar el proceso de enseñanza (evaluación formativa y sumativa).

Una **estrategia de enseñanza – aprendizaje** constituye un recurso, un medio o un instrumento para lograr los resultados de aprendizaje y aplicar la metodología. Como recurso, la estrategia implica una serie de elementos materiales, técnicos y humanos, a partir de los cuales se pueda articular un contenido didáctico y promover su aprendizaje.

Por otra parte, la estrategia como medio, representa el vínculo entre lo que se quiere enseñar -es decir, el contenido, y el aprendizaje esperado por el alumno. Además, proporciona a los docentes la posibilidad de medir el logro de los objetivos. La estrategia de enseñanza – aprendizaje es una consecuencia del método, su concreción o aplicación. Por tanto, es prioritario definir el método antes que las estrategias. A su vez, las estrategias entre sí son complementarias, por lo que es importante que los resultados en cada una sean congruentes y consecuentes con el método.

El modelo de educación basada en normas de competencia redefine algunos de los conceptos básicos relacionados con el campo de la educación, de modo que estos deben ser replanteados a la luz de esta nueva propuesta metodológica:

¹ Ávila, Gerardo y López, Xinia. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

- La enseñanza debe partir de la creación de un ambiente educativo que:
 - Permita reconocer los conocimientos previos del alumno.
 - Se base en las estrategias cognoscitivas y metacognoscitivas.
 - Promueva la realización de tareas completas y complejas.
- El aprendizaje se desarrolla a partir de:
 - La construcción gradual del conocimiento.
 - La relación de los conocimientos previos con la nueva información.
 - Organización de los conocimientos, de modo que resulten significativos para el o la estudiante.

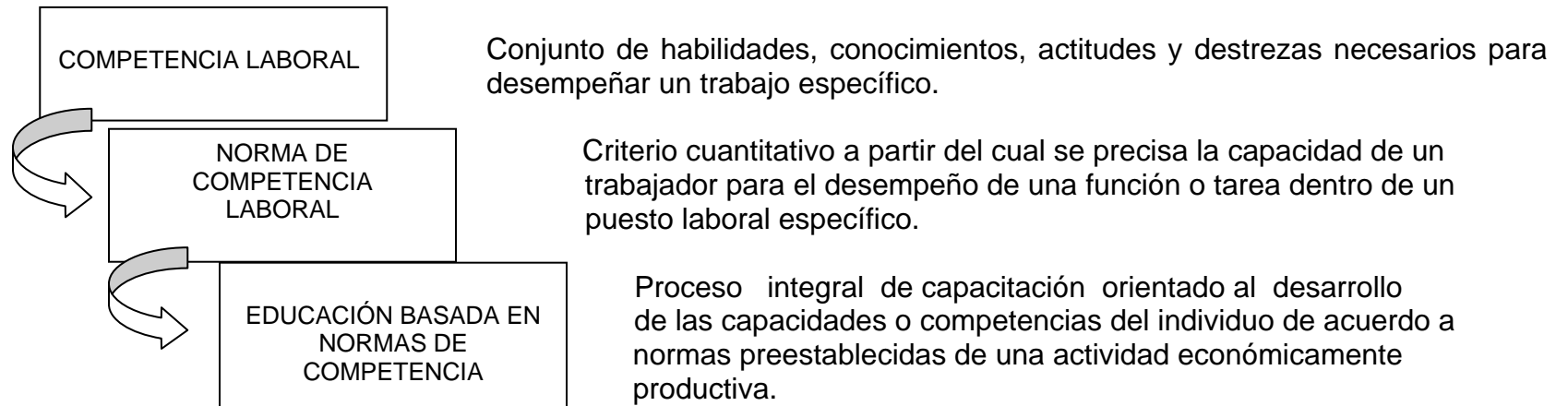
Seguidamente, se **ofrecen recomendaciones generales** que indican el camino para el logro de objetivos y propósitos de la especialidad:

- El colegio en donde se imparte esta especialidad debe contar con equipo e infraestructura adecuada y materiales necesarios.
- El docente de esta especialidad debe estar capacitado y con deseos de actualizarse, para que se pueda desempeñar eficientemente.
- Para el desarrollo de las unidades de estudio, deben promoverse tanto procesos inductivos como deductivos, con técnicas didácticas o dinámicas atractivas, entre las que se destacan la discusión informal, el trabajo individual y en equipo, la investigación (muy bien orientada y planificada por el docente), para que el alumno valore su importancia y logre los objetivos propuestos.
- Motivar a los estudiantes a inscribirse a revistas, boletines y otros; además, orientarlo en la adquisición de bibliografía que puede utilizar.
- Las pasantías son fundamentales en los niveles de undécimo y duodécimo año, para el cumplimiento del desarrollo del proceso de enseñanza - aprendizaje y deben planearse de acuerdo con los contenidos del programa y cuando el o la docente lo considere necesario para fomentar la relación con el ambiente laboral en las empresas de la zona.
- Las giras educativas y visitas programadas son necesarios en el nivel de décimo año de acuerdo con los resultados de aprendizaje de la unidad de estudio y cuando el docente lo considere necesario.

- Es importante que el docente siempre esté atento en el uso eficiente de las diferentes herramientas y hábitos de trabajo en el laboratorio, taller y aula.
- Bibliografía técnica básica para cada una de las diferentes sub-áreas en los distintos niveles.
- En todas las sub - áreas el docente debe brindar las herramientas necesarias para la solución de problemas, con el objetivo de formar jóvenes creativos y críticos; donde los estudiantes sean capaces de brindar diferentes soluciones y alternativas.
- Se debe equilibrar el tiempo asignado tanto a la práctica como a la teoría, de acuerdo con los resultados de aprendizaje que se estén desarrollando en la adquisición de destrezas.
- Talleres o laboratorios atinentes a las áreas de estudio de la especialidad.
- Un laboratorio de cómputo con software y computadoras actualizados de acuerdo con las necesidades que imperen en el mercado laboral.
- Utilizar manuales, catálogos y material bibliográfico técnico en el idioma inglés, para que le sirvan a los estudiantes como instrumento de traducción e interpretación de la información.
- Es imprescindible hacer un buen uso de los avances tecnológicos como son los equipos audiovisuales, servicios y materiales disponibles en Internet, entre otros.
- Esta especialidad debe estimular la creatividad en los estudiantes a través de la formulación de proyectos específicos asociados con los diferentes contenidos de la especialidad.
- El profesor debe velar por el mantenimiento preventivo de los equipos y herramientas, e informar periódicamente a la Dirección o Coordinación Técnica de su estado, para que se realicen las gestiones pertinentes con los técnicos.

CONCEPTO DE EDUCACIÓN BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA ²

La educación basada en normas de competencia es una modalidad educativa que promueve el desarrollo integral y armónico del individuo y le capacita en todas y cada una de las competencias que le requiere una actividad productiva específica. Así, por un lado se atienden las necesidades del sujeto y por otro los requerimientos de los sectores productivos.



Una competencia se refiere a la realización de una actividad que hace un llamado a las habilidades cognitivas, psicomotrices o socio-afectivas necesarias para realizar esta actividad, que sea de orden personal, social o profesional.

Desde la perspectiva de la educación basada en normas de competencia la formación para el trabajo busca desarrollar los atributos del sujeto para aplicarlos de manera óptima e inteligente en las tareas de su ocupación laboral y permite la transferencia de las competencias a diferentes contextos y situaciones de trabajo.

² Avila, Gerardo y López, Xinia. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

Comparación entre la Educación Técnica Tradicional y La Educación Basada en Normas de Competencia

Educación Técnica Tradicional	Educación Basada en Normas de Competencia
El modelo tradicional de aprendizaje responde a las necesidades de procesos productivos altamente especializados.	Se adapta fácilmente a las diferentes formas de organización de la producción, incluso a aquellas utilizadas por el modelo tradicional.
Los contenidos de los programas son eminentemente académicos. La vinculación con las necesidades del sector productivo no es sistemática ni estructurada.	El sector productivo establece los resultados que espera obtener de la formación, los cuales integran un sistema normalizado de competencia laboral.
Los programas y los cursos son inflexibles.	Sus programas y cursos se estructuran en sub-áreas basados en los sistemas normalizados, que permiten a los estudiantes progresar gradualmente y adquirir niveles de competencia cada vez más avanzados.

Fuente: Morfín, Antonio. La nueva modalidad educativa: Educación basada en normas de competencia.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN

En el contexto educativo en general, y particularmente en el marco del modelo de educación basada en normas de competencia, la evaluación es un proceso continuo y permanente, y una parte integral del proceso de enseñanza - aprendizaje. Por lo anterior, se pueden retomar como fundamento los siguientes aspectos: ³

La evaluación del desempeño es un proceso para recabar evidencias y aplicar criterios sobre el grado y la naturaleza del avance en el logro de los criterios de desempeño establecidos en un resultado de aprendizaje o en una norma de competencia laboral. En el momento correspondiente permite aplicar criterios para determinar si se ha alcanzado o aún no una competencia.

En el contexto de la Educación basada en Normas de Competencia la evaluación se deriva fundamentalmente de los resultados de aprendizaje, por lo que la evaluación de la competencia se centra en el desempeño. Para esto el docente debe recopilar todas aquellas evidencias que se requieran para determinar que el estudiante ha alcanzado el aprendizaje requerido.

De lo anterior, se puede deducir que la evaluación es el factor central del Modelo de Educación basada en Normas de Competencia, en el cual trata de identificar las fortalezas y debilidades, no sólo de los estudiantes en su proceso de aprendizaje, sino también del mismo proceso de enseñanza – aprendizaje, y en general, de todos los factores que influyen en el mismo: el o la docente, el ambiente de aprendizaje, las estrategias, materiales y recursos utilizados, la adecuación al contexto, etc.

La competencia, por sí misma no es observable, y tiene que ser inferida a partir del desempeño. Por lo tanto, es importante definir el tipo de desempeño que permitirá reunir las evidencias de cantidad y calidad suficientes para hacer juicios razonables sobre el desempeño del individuo. El proceso de evaluación trata, principalmente de observar, recolectar e interpretar evidencias que posteriormente se contrastan con respecto a los criterios de desempeño de la norma técnica de competencia laboral respectiva. Esta comparación es la base que permite inferir si el estudiante es competente o todavía no lo es.

Así, la evaluación basada en normas de competencia es una evaluación que se lleva a cabo con relación a los criterios de desempeño que se establecen en las normas, los cuales ayudan a determinar la cantidad y la calidad de las evidencias requeridas para poder emitir los juicios acerca del desempeño de un individuo. En este contexto, el proceso de evaluación consiste en la siguiente secuencia de actividades:

³ Ávila, Gerardo y López, Xinia. Educación basada en normas de competencia. SINETEC. 2000.

- Definir los requerimientos u objetivos de evaluación.
- Recoger las evidencias.
- Comparar las evidencias con los requerimientos.
- Formar juicios basados en esta comparación.

Esto propicia un proceso de aprendizaje permanente que conduciría a uno nuevo de desarrollo y evaluación. No interesa recoger evidencias de qué tanto el individuo ha aprendido (el saber), sino el rendimiento real que logra (el saber hacer).

Los métodos para la evaluación más recomendados en la Educación basada en Normas de Competencia son los siguientes:

- Observación del rendimiento.
- Ejercicios de simulación.
- Realización de proyectos.
- Pruebas escritas u orales.
- Pruebas de ejecución.

Como apoyo al proceso de evaluación formativa por parte del docente, se debe utilizar la técnica de recopilación de evidencias llamado “**Portafolio de evidencias**”.

En el contexto de la Educación Basada en Normas de Competencias, además de ser una técnica o estrategia con la cual se recopilan las evidencias de conocimiento, desempeño y producto que se van demostrando y confirmando durante todo el proceso de aprendizaje, es una carpeta de evidencias conformada por un o una estudiante con el fin de que pueda ir valorando su progreso en función de la adquisición de competencias.

Esta técnica le permite al docente, en función de los requerimientos y objetivos de evaluación, recoger evidencias, comparar las evidencias con los requerimientos y formar juicios basados en esta comparación.

Es responsabilidad del o la estudiante la conformación del portafolio, pero con la guía y orientación del o la docente, para lo cual cuenta con los lineamientos para su elaboración en el anexo 1 de este documento.

PLANEAMIENTO PEDAGÓGICO DE LOS Y LAS DOCENTES

1. PLAN ANUAL POR SUB-AREA

Es un cronograma que consiste en un detalle del tiempo, distribuido entre los meses y semanas que componen el curso lectivo, este tiempo se invertirá en el desarrollo de las diferentes unidades de estudio que integran cada una de las sub – áreas así como sus respectivos resultados de aprendizaje. Para su confección se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Destacar los valores y actitudes que se fomentarán en la sub-área durante el desarrollo de la misma.
- Mostrar las horas que se destinarán a cada unidad de estudio que conforman la sub - área y la secuencia lógica de las mismas.
- Contemplar la lista de materiales y / o equipo que debe aportar la institución para el desarrollo del programa.

“Este plan se le debe entregar al Director o Directora al inicio del curso lectivo”

Esquema para el Plan Anual

PLAN ANUAL

Colegio Técnico Profesional: _____

Especialidad:	Sub-área:	Nivel:
Profesor:	Año:	
Valores y Actitudes:		

Unidades de Estudio y sus Resultados de aprendizaje	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Horas

Materiales y equipo que se requiere: _____

2. PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA POR SUB-ÁREA.

Este plan debe ser preparado por unidad de estudio. Es de uso diario y **debe** ser entregado al Director o Directora, en el momento que se juzgue oportuno, para comprobar que el desarrollo del mismo sea congruente con lo planificado en el plan anual que se preparó al inicio del curso lectivo. **Se usa el siguiente esquema:**

Plan de Práctica Pedagógica

Colegio:			
Modalidad Comercial y Servicios		Especialidad:	
Sub-Área:		Año:	Nivel:
Unidad de Estudio:		Tiempo Estimado:	
Propósito:			

Resultados de Aprendizaje	Contenidos	Estrategias de enseñanza y Aprendizaje	Valores y Actitudes	Criterios de desempeño	Tiempo Estimado horas

Los **resultados de aprendizaje** deben ir de acuerdo con los señalados en el programa de estudio, y guardar concordancia horizontal con los contenidos, las estrategias de enseñanza y aprendizaje y los criterios de desempeño.

Se deben incluir las estrategias de enseñanza (el o la docente), especificando los métodos y técnicas didácticas, así como las prácticas por desarrollar; en las estrategias de aprendizaje, deben especificarse aquellas tareas que serán desarrolladas por cada estudiante. Además de incluir el valor y actitud, **que al menos debe ser uno por unidad de estudio, tal y como se presenta en el programa**, que está asociado con el resultado de aprendizaje, se debe indicar, en la columna de estrategias de enseñanza y aprendizaje, las acciones que se van a desarrollar para su fortalecimiento. Los criterios de desempeño, se establecen a partir de las suficiencias de evidencia que se encuentran definidas en el programa de estudio en el apartado de criterios para la evaluación de las competencias y las evidencias que contiene la norma.

PERFIL PROFESIONAL TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO

1. Trabaja en equipo, con habilidad y eficiencia.
2. Crea su propia empresa, en forma individual o colectiva.
3. Aplica los conocimientos y destrezas en la especialidad.
4. Organiza, con excelencia, actividades propias de la especialidad.
5. Toma decisiones acertadas y oportunas en el proceso administrativo.
6. Adapta los procesos técnicos de la especialidad a los recursos existentes.
7. Fortalece costumbres, creencias y valores de la idiosincrasia costarricense.
8. Aplica las normas ocupacionales y éticas en el desarrollo de su profesión.
9. Utiliza al máximo los adelantos tecnológicos para el desarrollo de su labor.
10. Ejecuta con calidad, sus labores para el desarrollo socioeconómico del país.
11. Organiza el espacio físico, de acuerdo con los requerimientos de la especialidad.
12. Utiliza la computadora como herramienta, en las tareas propias de su especialidad.
13. Emplea terminología técnica de la especialidad en español y en un idioma universal.
14. Usa, racionalmente, los materiales, equipos y suministros requeridos en la especialidad.
15. Protege el ambiente, consciente de la importancia de la protección de los recursos naturales.
16. Aplica los conocimientos del idioma inglés, como segunda lengua, en el desarrollo de su profesión.
17. Planea, organiza y ejecuta su trabajo, con calidad, por iniciativa propia o por instrucciones de superiores.
18. Adapta su personalidad a las distintas situaciones laborales, generadas por los continuos cambios en las técnicas, organización laboral y demás aspectos relacionados con la profesión.
19. Utiliza tecnología apropiada en la especialidad para contribuir a la competitividad, calidad y desarrollo del sector comercial y de servicios.

TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO EN EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

PERFIL OCUPACIONAL

1. Brinda, excelencia en el servicio al cliente, apoyando el proceso empresarial e identificándose con la misión y visión de la empresa donde labora.
2. Utiliza en forma correcta, los materiales y suministros de un centro de servicios.
3. Protege el ambiente, consciente de la importancia de la protección de los recursos naturales.
4. Aplica los conocimientos del idioma inglés, como segunda lengua, en el desarrollo de su profesión.
5. Planea, organiza y ejecuta su trabajo, con calidad, por iniciativa propia o por instrucciones de superiores.
6. Adapta su personalidad a las distintas situaciones laborales, generadas por los continuos cambios en las técnicas, organización laboral y demás aspectos relacionados con la profesión.
7. Utiliza tecnología apropiada en la especialidad para contribuir a la competitividad, calidad y desarrollo del sector comercial y de servicios
8. Demuestra conocimiento básico en los procedimientos contables.
9. Aplica, con eficacia, los canales de comunicación según corresponda.
10. Aplica una comunicación efectiva, tomando en cuenta las cualidades y lenguaje apropiado en el ámbito empresarial.
11. Aplica los principios de calidad en la atención al cliente interno y externo, tanto por teléfono como personalmente.
12. Aplica los conocimientos básicos sobre la personalidad de los visitantes, filtrando visitas y llamadas.
13. Utiliza las técnicas correctas de comunicación en la elaboración de los documentos propios de un centro de servicios.
14. Administra la documentación de un centro de servicio, aplicando las leyes que dicta Archivo Nacional.
15. Utiliza con eficiencia, la computadora y los paquetes de cómputo actualizados, que se utilizan para el procesamiento de la información de un centro de servicio.
16. Organiza su trabajo para lograr mayor eficiencia.
17. Aplica los principios de trabajo en equipo, en el ambiente empresarial.

18. Demuestra conocimiento en la organización de reuniones, congresos y otros, aplicando las normas protocolarias nacionales e internacionales según corresponda.
19. Aplica los conocimientos básicos sobre turismo y primeros auxilios, en caso necesario.
20. Aplica el reglamento interno sobre el uso del laboratorio de cómputo.
21. Presenta una actitud positiva al cambio, adaptándose a distintas situaciones laborales.
22. Aplica las normas de Salud Ocupacional al realizar las labores propias de la especialidad, previniendo accidentes y enfermedades laborales en beneficio de la salud física y mental, en el nivel personal y grupal.
23. Aplica la ética profesional en el cumplimiento de las tareas.
24. Utiliza, racionalmente, los recursos naturales y protege el ambiente, contribuyendo al bienestar del país.
25. Incorpora la educación en valores en la vivencia cotidiana.
26. Aplica los procesos tecnológicos para el desarrollo de las funciones y en pro de la calidad y competitividad.
27. Presenta imagen profesional, propia de la especialidad.
28. Aplica los principios de las relaciones públicas en el interactuar del mundo empresarial.
29. Demuestra capacidad para trabajar bajo presión.
30. Demuestra habilidad en el manejo de los equipos de la oficina o de un centro de servicios.
31. Aplica los conocimientos adquiridos en las distintas disciplinas, en el desempeño de sus labores.
32. Aplica calidad en el desarrollo de las funciones de su especialidad.

DESCRIPCIÓN

EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

El programa de estudio **EJECUTIVO (A) PARA CENTROS DE SERVICIOS**, busca que los estudiantes se desempeñen satisfactoriamente en empresas públicas y privadas brindando un excelente servicio al cliente interno y externo en **Inglés y Español**.

El ejecutivo (a) para Centros de Servicios, desarrollará un alto nivel en el manejo de otro idioma, como lo es el dominio del Inglés, (**ejecutivo bilingüe**) hablando y traduciendo simultáneamente, que le permitirá laborar eficientemente en empresas, instituciones u organizaciones nacionales e internacionales. El egresado de esta especialidad deberá ser **bilingüe al finalizar los tres años de estudios**. Especial importancia se brinda a la Cultura de la Calidad, Etiqueta y Protocolo y Servicio al Cliente como elemento necesario para romper paradigmas y cambio de mentalidad como fin al mejoramiento integral del discente.

Además, los estudiantes podrán identificar, manipular, elaborar, organizar y trabajar en funciones propias de un centro de servicio, luego de haber logrado las experiencias necesarias, con los objetivos aprendidos podrá desempeñarse en diferentes Centros de Servicios como por ejemplo: **bancarios, hoteleros, financieros, Call Centers y otros**.

En la plataforma de servicios el o la técnico medio en Ejecutivo para Centros de Servicios mostrará una actitud proactiva como acción dinámica al desarrollo organizacional: por tanto; aplicará fundamentos administrativos con asertividad en la toma de decisiones ejecutivas. De igual importancia, manipulará con efectividad el equipo de cómputo y tecnológico en la prestación de **servicios bilingües**.

OBJETIVOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO

1. Fomentar técnicos en el nivel medio en la especialidad de Ejecutivo (a) para Centros de Servicios, con los conocimientos, habilidades y competencias acordes con las exigencias del mercado laboral presente, capaces de desenvolverse con calidad en empresas públicas y privadas y/o crear su propia empresa individual o colectiva, que propicie el nivel económico y social y, por ende, la calidad de vida.
2. Alcanzar un dominio y perfeccionamiento del idioma Inglés que le faciliten el buen ejercicio en sus funciones.
3. Promover la filosofía de Servicio al Cliente en el desarrollo de sus funciones al identificarse con la visión, misión y objetivos de la empresa.
4. Fomentar la aplicación de las normas de Salud Ocupacional en todas sus funciones, para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, en pro de la salud personal y social.
5. Contribuir con el desarrollo integral del individuo, estimulando la visión humanista con la vivencia de los derechos humanos, con respeto de las leyes y la formación de valores, y hacia todas las personas en cuanto a equidad, género, raza, idioma, color étnico, grupo, condición social para una convivencia sana y armoniosa; evitándose toda forma de violencia, con pleno fortalecimiento de las costumbres y creencias propias de la idiosincrasia costarricense.
6. Propiciar el desarrollo de las estructuras del pensamiento creativo y crítico, para adaptarse a las distintas situaciones laborales generadas por los continuos cambios de actitudes, tecnología, técnicas y procedimientos en el desarrollo de la profesión Ejecutivo para Centros de Servicios.
7. Fomentar la calidad en el desarrollo de todas las funciones de la especialidad de Ejecutivo para Centros de Servicios, atención eficiente al cliente, atención telefónica con calidad, la elaboración y presentación de documentos empresariales, que utilicen los programas computacionales actualizados.
8. Traducción e interpretación simultánea de inglés a español y viceversa en textos y conversaciones.

ESPECIALIDAD DE EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS ESTRUCTURA CURRICULAR

<i>SUBÁREA</i>	<i>HORAS POR SEMANAS</i>		
	<i>NIVEL</i>		
	<i>X</i>	<i>XI</i>	<i>XII</i>
ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH	8	8	6
WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH	4	--	--
TRANSLATION AND INTERPRETING	--	--	4
COMUNICACION EMPRESARIAL	--	4	4
GESTIÓN EMPRESARIAL	8	-	-
ADMINISTRACIÓN PARA CENTROS DE SERVICIO	--	8	6
DESTREZAS COMPUTACIONALES	4	4	4
TOTAL DE HORAS	24	24	24

MALLA CURRICULAR EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

SUB-AREA	UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL					
	DECIMO		UNDECIMO		DUODECIMO	
Oral Communication in English	• Personal interaction at the Company.	112	• Job Manufacturing and Job Performance.	112	• Workplace Management	74
	• Company Structure and Working conditions.	112	• Routine Business Activities.	112	• Customer Service	76
	• Company furniture, Equipment and tools.	96	• Safety at work.	96		
	320 Horas Anuales		320 Horas Anuales		150 Horas Anuales	
Written Communication in English	• Writing to Communicate	32				
	• Sentence Structure	58				
	• Types of Paragraphs	70				
	160 Horas Anuales					
Translation and Interpreting					• Translation	48
					• Interpreting	52
					100 Horas Anuales	

MALLA CURRICULAR EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

SUB-AREA	UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL					
	DECIMO		UNDECIMO		DUODECIMO	
Comunicación Empresarial			• Comunicación Oral	60	• Expresión Escrita	20
			• Comunicación Escrita	68	• Expresión Oral	28
			• Quality Customer Service	32	• Etiqueta y Protocolo	20
					• Quality Customer Service	32
			160 Horas Anuales		100 Horas Anuales	
Gestión Empresarial	• Salud Ocupacional	40				
	• Administración de Oficinas	80				
	• Administración de Documentos	40				
	• Human Development	40				
	• Derecho Laboral	80				
	• Cultura de la Calidad	40				
		320 Horas anuales				

MALLA CURRICULAR EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS

SUB-AREA	UNIDADES DE ESTUDIO POR NIVEL					
	DECIMO		UNDECIMO		DUODECIMO	
Administración para Centros de Servicios			<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos de Contabilidad 56 • Estadística Descriptiva 36 • Mercadeo 48 • Gestión Didáctica Empresarial 180 <p style="text-align: center;">320 Horas Anuales</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de Servicios 60 • Pasantía Laboral 40 • Relaciones Humanas y Públicas 50 <p style="text-align: center;">150 Horas Anuales</p>	
Destrezas Computacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas Computacionales 100 • Procesador de texto Word 60 <p style="text-align: center;">160 Horas Anuales</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones Computacionales 100 • Bases de Datos 60 <p style="text-align: center;">160 Horas Anuales</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Redes-Usuario 28 • Producción de Documentos en Computadora 72 <p style="text-align: center;">100 Horas Anuales</p>	

***MAPA CURRICULAR DE
DECIMO AÑO***

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p>Oral Communication in English</p> <p>320 Hours</p>	<p>Personal interaction at the company</p> <p>112 hours</p>	<p>Target content 1 Exchanging information about: Personal interaction at the company, Ways of interacting, Ethics, Personal skills, Cultural aspects Hours: 112 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding simple familiar phrase and short statements. • Predicting meaning through the use of context. • Asking and responding to questions in clearly defined situations. • Expressing personal responses, likes dislikes and feelings.
	<p>Company structure and working conditions 112 hours</p>	<p>Target content 2 Expressing information about: Company structure and working conditions, Activities, organization and background, Employment policy, Fringe benefits, Importance of motivation, Labor relations Hours: 112 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding simple familiar phrases and short statements. • Predicting meaning through the use of context. • Asking and responding to questions in clearly defined situations. • Expressing personal responses, likes, dislikes and feelings.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p>Oral Communication in English</p>	<p>Company furniture, equipment and tools 96 hours</p>	<p>Target content 3 Company furniture, equipment and tools Hours: 96 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding simple familiar phrase and short statements. • Communicating messages with little or no difficulty. • Expressing and seeking ideas and opinions.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p>Written Communication in English 160 Hours</p>	<p>Unit 1: Writing to communicate 32 hours</p>	<p>Target content 1 Basic English Skills Hours: 20 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understand words and sentences in context using certain grammar structure. • Complete written forms with the appropriate information. • Understand language varieties to complete a task successfully. • Write sentences using certain grammar structure
	<p>Target content 2 Introduction to Academic Writing Hours: 12 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Learn why and how people write. • Complete written forms with appropriate information. • Distinguish the different parts of a paragraphs. 	

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
	Unit 2: Sentence Structure 58 hours	Target content 1 Types of Sentences Hours: 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand words in different types of sentences. • Recognize the different types of sentences. • Write different types of sentences using certain grammar structure. • Offer the right written response.
		Target content 2 Noun, adverbial and relative clauses and participial phrases Hours: 46 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Perform in written English • 2. Understand language varieties to complete a task successfully. • Write sentences using certain grammar structure. • Distinguish the different types of clauses and phrases.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUB-ÁREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
	Unit 3: Types of paragraphs 70 hours	Target content 1 Narrative, Descriptive and expository paragraphs Hours: 24 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Write sentence using certain grammar structure. • Understand relations between the different paragraphs. • Write short imaginative paragraphs. • Express information explicitly. • Understand language varieties to complete a task successfully.
		Target content 2 The Writing process Hours: 46 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the mechanics of the different types of paragraphs. • Complete written forms with the appropriate information. • Distinguish between different steps of the writing process. • Understand the correct organization of a paragraph • Perform factual communication to start and end up a good paragraph. • Understand and be understood by others.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p align="center">Gestión Empresarial 320 Horas</p>	<p align="center">Salud Ocupacional 40 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar aspectos relacionados con la Salud Ocupacional, así como los principales conceptos. • Describir la importancia de la seguridad en la prevención de accidentes. • Aplicar normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas • Analizar los aspectos psíquicos y físicos relacionados con la carga de trabajo • Inferir en los diferentes reglamentos las regulaciones relacionados con la Salud Ocupacional.
	<p align="center">Administración de Oficinas 80 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características del proceso administrativo de una organización. • Examinar el contexto, planificación y ergonomía en la administración de la oficina.
	<p align="center">Administración de Documentos 40 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la importancia de la legislación archivística para la empresa pública. • Aplicar las reglas y normas generales para clasificar y ordenar nombres y documentos. <p>Ejecutar procedimientos para la localización seguimiento y registro de los documentos con rapidez y exactitud.</p>

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Gestión Empresarial	Human Development 40 hours	Target content 1 Personal Values Hours: 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of personal values. • Develop skills to become a better person in an enterprise. • Understand and to be understood by others.
		Target content 2 Processes Values Hours: 12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of processes values. • Develop skills to become a better person in an organization. • Understand and to be understood by others.
		Target content 3 Organization Values Hours: 16hours	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of organization values. • Develop skills to become a better person in an enterprise.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUBAREA

UNIDAD DE ESTUDIO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

**Gestión
 Empresarial**

Derecho Laboral
 80 horas

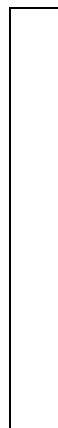
- Describir la importancia del derecho laboral.
- Interpretar los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y del patrono.
- Explicar los tipos de jornada laboral en sus diversas modalidades de pago.
- Inferir las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores.
- Distinguir los beneficios sociales del trabajador contemplados en la legislación vigente.
- Clasificar las causas que dan origen a la suspensión o terminación de la relación laboral.
- Realizar cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal.
- Efectuar los cálculos correspondiente a vacaciones y aguinaldo con la información suministrada en cada caso.
- Inferir las cargas sociales y las deducciones aplicadas a las planillas en las empresas.
- Aplicar los conceptos de la microempresa según la legislación costarricense.

**MAPA CURRICULAR
EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
DÉCIMO AÑO**

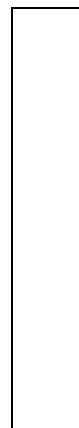
SUBAREA

UNIDAD DE ESTUDIO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE



Cultura de la
Calidad
40 horas



- Argumentar la importancia de las técnicas de calidad, productividad y competitividad.
- Identificar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones.
- Utilizar herramientas y métodos con el fin de lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de acción.
- Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>Destrezas Computacionales 160 Horas</p>	<p>Herramientas Computacionales 100 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar normas básicas para el cuidado del equipo y la organización del lugar de trabajo. • Aplicar los principios de ergonomía al digitar documentos propios de la oficina. • Identificar los elementos básicos de un computador en español e inglés. • Seleccionar programas para detectar y eliminar los virus del software. • Utilizar las funciones del ambiente Windows para el manejo de la información. • Digitar al tacto de letras, números y otros que conforman el teclado hasta alcanzar 50 palabras por minuto. • Utilizar las aplicaciones relacionados con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información.

**MAPA CURRICULAR
EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
DÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Destrezas Computacionales	Procesador de Texto Word 60 horas	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar las diferentes funciones del procesador de texto Word en los ejercicios prácticos del teclado y en textos.• Utilizar los símbolos alfanuméricos necesarios en la presentación de documentos empresariales.• Confeccionar tablas y gráficos con las herramientas disponibles en el procesador de texto.• Digitar documentos sencillos y complejos, utilizando las funciones del procesador de textos, con las técnicas correspondientes, así como el cotejo.• Distinguir los elementos básicos de la máquina de escribir manual y electrónica.

***MAPA CURRICULAR DE
UNDECIMO AÑO***

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
<p>Oral Communication in English</p> <p>320 Hours</p>	<p>Job manufacturing and Job performance</p> <p>112 hours</p>	<p>Target content 1 Personal interaction at the company Hours: 112 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reacting to language spoken at normal speed in everyday life. • Identifying the main rules of filing. • Understanding variety of registers. • Listening between lines about the topic studied. • Understanding ideas. • Talking in simple language about familiar and concrete situations of our own world. • Reporting information gathered from texts, web site, and others. • Speaking appropriately. • Responding to a request with appropriate expressions. • Speaking with intelligible pronunciation and intonation.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English	Routine Business Activities 112 hours	Target content 2 Routine Business Activities Hours: 112 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Reacting towards instructions. • Identifying details in familiar material. • Summarizing messages and narratives. • Responding and giving opinions about events and issues . • Responding to messages and dialogues in short situation context. • Reporting information to complete a task . • Speaking with intelligible pronunciation and intonation. • Asking for repetition / confirmation.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English	Safety at Work 96 hours	Target content 3 Safety at Work Hours: 96 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identifying relevant information. • Giving directions to carry out a task. • Expressing main points and personal response.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Comunicación Empresarial 160 Horas	Comunicación Oral 60 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el proceso de la comunicación oral en el entorno empresarial. • Aplicar el lenguaje apropiado en la oficina tomando en cuenta el estilo, características y las técnicas de comunicación oral. • Desarrollar las habilidades para comunicarse satisfactoriamente con los diferentes tipos de clientes. • Aplicar las normas y principios del servicio telefónico nacional e internacional. • Aplicar las habilidades y destrezas en la atención telefónica.
	Comunicación Escrita 68 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las normas del idioma para la redacción de todo tipo de comunicación. • Redactar, documentos empresariales aplicando los factores auxiliares.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
Comunicación Empresarial	Quality Customer Service 32 hours	Target content 1 Attitude Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Describe and apply five techniques which maximize effectiveness in receiving, handling and routing calls • Understand and to be understood by others.
		Target content 2 How to say hello Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Recognize how providing excellent service gives the organization a competitive edge. • Understand and to be understood by others.
		Target content 3 Call screening and probing Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Recall and apply six techniques for improving effectiveness as a listener • Understand and to be understood by others.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
	Quality Customer Service	Target content 4 Call transfer and holding Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • State the importance of proper telephone techniques in providing excellent service to customers. • Understand and to be understood by others.
		Target content 5 Handling complaint callers Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Apply specific techniques which are effective in providing excellent service to create callers. • Understand and to be understood by others.
		Target content 6 How do your customer picture you Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Recognize five phrases which should be avoided on the phone. • Understand and to be understood by others.
		Target content 7 Communication styles Hours per topic: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Recognize six techniques used to be proactive with customers by telephone or in person. • Identify the characteristics of passive, average, and proactive customer service. • Understand and to be understood by others.

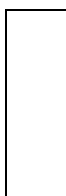
**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUB-AREA

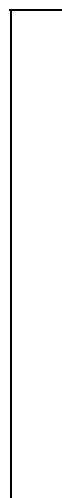
UNITS

TARGET

LINGUISTIC COMPETENCIES



Target content 8
 Delivering coaching, receiving and
 giving feedback
 Hours: 4 hours



- Understand the primary skills of an effective coach.
- Define coaching as a management supervisory function
- Apply the four step model for effective coaching
- Understand the effectiveness about giving and receiving feedback.
- Provide appropriate and productive feedback in a variety of circumstances.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>Administración para Centros de Servicios 320 Horas</p>	<p>Fundamentos de Contabilidad 56 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los elementos básicos de la contabilidad. • Distinguir cada uno de los elementos básicos que intervienen en la ecuación contable y el principio de la partida doble. • Analizar transacciones y ubicarlas en los elementos de la ecuación contable. • Elaborar una clasificación definida de las cuentas de los estados de resultados y de los balances generales (reales y nominales). • Examinar cada uno de los componentes de los elementos básicos en los estados financieros y económicos de la contabilidad financiera. • Emplear la cuenta como instrumento de registro y síntesis de transacción contable. • Construir los diferentes estados económicos y financieros para una empresa de servicios. • Elaborar un ciclo contable para una empresa de servicios.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Administración para Centros de Servicios	Estadística Descriptiva 36 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento de la información. • Elaborar instrumentos estadísticos para el control de la calidad.
	Mercadeo 48 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la influencia del mercadeo en la gestión empresarial. • Choose a variety of possibilities to suit a demand or to request something. • Communicate instructions, detailed products and standards for international operations.
	Gestión Didáctica Empresarial 180 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la estructura organizacional y funcional del aula Labor@. • Fomentar experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios • Realizar labores en empresas de práctica a través de las diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ con eficiencia.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>Destrezas Computacionales 160 Horas</p>	<p>Aplicaciones Computacionales 100 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar ejercicios de velocidad en la computadora, hasta alcanzar 60 p.p.m. como mínimo al finalizar el curso lectivo. • Aplicar los elementos de la barra de menú y herramientas de la hoja electrónica. • Aplicar las herramientas de la hoja electrónica en la elaboración de documentos comerciales. • Construir gráficos en la hoja electrónica. • Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de presentaciones. • Confeccionar presentaciones en multimedia. • Aplicar el equipo especial para la proyección de imágenes desde la computadora. • Analizar la terminología básica y los elementos de la barra de menú y herramientas del programa de publicaciones. • Aplicar las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo.

**MAPA CURRICULAR
EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
UNDÉCIMO AÑO**

SUBAREA

UNIDAD DE ESTUDIO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Bases de Datos
60 Horas

- Analizar los diferentes conceptos sobre bases de datos.
- Diferenciar los elementos de Access.
- Aplicar las operaciones básicas y asistentes en Access.
- Ejecutar diferentes tipos de consulta.
- Seleccionar las herramientas de Access para el manejo de bases de datos.

***MAPA CURRICULAR DE
DUODECIMO AÑO***

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	LINGUISTIC COMPETENCIES
Oral Communication in English 150 Hours	Workplace Management 74 hours	Target content 1 Workplace Management Hours: 74 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identifying speakers' specifications, request, and others. • Understanding variety of language forms to complete a task. • Asking for repetition. • Responding with the appropriate response.
	Customer Service 76 hours	Target content 2 Customer Service Hours: 76 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identifying the purpose of short messages. • Copying with unfamiliar names expressions and places to complete a procedure. • Negotiation meaning with the other speaker. • Responding to messages and dialogues in situations in different contexts. • Speaking with intelligible pronunciation and intonation.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
<p>Translation and Interpreting</p> <p>100 Hours</p>	<p>TRANSLATION</p> <p>48 hours</p>	<p>Target content 1</p> <p>Translation</p> <p>Hours:</p> <p>48 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • To analyze the main features of the translation and interpreting process. • To use different strategies in order to obtain accurate translation. • To analyze the most important techniques used to translate different types of texts. • To translate different texts according to content and level difficulty. • To use different techniques for error correction. • To obtain accurate result in the translation process.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
<p>Translation and Interpreting</p>	<p>INTERPRETING 52 hours</p>	<p>Target content 2 Interpreting Hours: 52 hours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • To distinguish between translating and interpreting. • To identify the main skills and attitudes involved in the interpreting process. • To determine different strategies in order to obtain accurate interpreting. • To overcome the most relevant barriers in the interpreting process. • To use different techniques used to translate different types of texts • To implement different interpreting techniques according to content and level of difficulty. • To take advantage of the interpreting activity in the different Service Centers located in Costa Rica.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUBAREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Comunicación Empresarial 100 Horas	Expresión Escrita 20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar documentos personales, legales y administrativos en inglés y español de acuerdo con las características de cada uno.
	Expresión Oral 28 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.
	Etiqueta y Protocolo 20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las normas y procedimientos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen empresarial.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUB-AREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
Comunicación Empresarial	QUALITY CUSTOMER SERVICE 32 HOURS	Target content 1 Hearing is not listening Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone. • Recognize at least one effective strategy or technique for avoiding errors on the job.
		Target content 2 Telephone courtesy Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts. • Define business friendly and identify its five main characteristics.
		Target content 3 What is wrong with the picture Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify different ability in their customers. • Understand and to be understood by others.
		Target content 4 Emotional leakage Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Define emotional leakage and give examples of its occurrence in the workplace. • Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUBÁREA	UNITS	TARGET	OBJECTIVES
		Target content 5 We are customers to each others Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify and explain the important similarity between calls from outside the company and those originating within the company. • Recall and state the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer service.
		Target content 6 How to deal with the foreign accent Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Identify five common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent. • Apply at least one effective alternative technique for avoiding those mistakes.
		Target content 7 Escape from voice mail jail Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Describe six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages. • Understand and apply six techniques which apply to leaving an effective voice mail message.
		Target content 8 Telesales tips form A to Z Hours: 4 hours	<ul style="list-style-type: none"> • State the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service. • Recognize at least one communication tip or technique for each letter of the alphabet.

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUBÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Administración para Centros de Servicios 150 Horas	Plataforma de Servicios 60 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar con calidad las labores en la plataforma de servicios. • Analizar las estructuras internas organizacionales de los centros de servicios. • Analizar los diferentes puestos requeridos en los centros de servicios.
	Pasantía Laboral 40 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar con calidad todo tipo de labores propias de una plataforma de servicios.
	Relaciones Humanas y Públicas 50 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial lograr una buena imagen empresarial. • Aplicar los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial. • Valorar la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes

**MAPA CURRICULAR
 EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIOS
 DUODÉCIMO AÑO**

SUBÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>Destrezas Computacionales 100 Horas</p>	<p>Redes – Usuario 28 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes • Aplicar los principales conceptos relacionados con las redes de área local. • Definir las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red. • Utilizar las características y aplicaciones de un sistema operativo de red. • Reconocer los derechos y atributos de seguridad en el ambiente del sistema operativo. • Aplicar el procedimiento de ingreso y salida de la red . • Accesar algunos de los servicios básicos de una red.
	<p>Producción de Documentos en Computadora 72 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ensayar procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo. • Aplicar las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

DÉCIMO AÑO

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUB-AREA

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Elaborado por:

M.Sc. Anabelle Venegas Fernández,

Coordinadora de Lenguas Extranjeras

Aprobado según acuerdo No. 05-08-07

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Esta Subárea contiene los conocimientos para lograr calidad en la comunicación oral en un segundo idioma por lo que se debe aplicar la metodología y técnicas didácticas adecuadas para el logro de los objetivos, se imparte 8 horas semanales para un total de 320 horas por año y esta integrada por tres unidades de estudio:

- **Personal Interaction at the Company:** propicia conversaciones de situaciones que normalmente suceden en el lugar de trabajo.
- **Company Structure and Working Conditions:** conversaciones y situaciones sobre condiciones laborales y la organización de una empresa
- **Company Furniture, Equipment and Tools** se entablan conversaciones y situaciones acerca de los equipos utilizados en una empresa, materiales, muebles, estaciones de trabajo, distribución de la oficina entre otros.

Las unidades de estudio se deben desarrollar tanto en el aula como en el laboratorio de idiomas, utilizando un software de inglés para lograr una buena pronunciación. Para adquirir destrezas y habilidades del manejo de una segunda lengua **oralmente** se deben propiciar las prácticas adecuadas dentro del contexto actual para una eficiente pronunciación, dicción y conversación.

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Desarrollar las destrezas del manejo de una segunda lengua para expresar su pensamiento y comunicarse con los clientes internos y externos de la empresa.
2. Desarrollar destrezas en Inglés para el manejo de una empresa.
3. Desarrollar las destrezas para comunicarse con fluidez en un segundo idioma.
4. Propiciar el aprendizaje de una manera atractiva del manejo de un segundo idioma para lograr eficiencia en el desempeño del mismo.

Esta sub-área debe ser impartida por un profesional de Inglés

INTRODUCTION

Language responds to a basic need of human beings: a need for communication. By speaking and using words; a person can say not only what is present and tangible, but also what is within time and space, abstract or imaginary. In addition, using language a person can control her/his own behavior and transmit her/his deepest thoughts and feelings.

Through language, people socialize and stimulate the creation, transmission and enrichment of culture. In their personal environment, individuals share their concerns, experiences, and opinions and build the world in which they live and try to improve their quality of life, as well as the life of others.

Due to the fact that we live in a changing world, and because of the scientific and technological sharing among countries, the migration of people from one place to another, foreign languages must be taught at the different levels within the educational system. The teaching and learning of English will help to cope with those global changes.

Learning a foreign language means developing an awareness and knowledge of other cultures. Costa Ricans will be able to appreciate the moral, spiritual and aesthetic values of a new culture, and at the same time appreciate Costa Rican idiosyncrasies, values, traditions, and customs. In addition, they will develop feelings of solidarity and brotherhood that will enable them to contribute to the improvement of their society.

By means of the acquisition of a foreign language, Costa Rican students are getting the opportunity to broaden their knowledge of the world and to participate in the development of the XXI century Costa Rican society.

THE EDUCATIONAL POLICY

The Educational Policy for the XXI Century will provide learners with the opportunity to express their positive feelings for their country, which is characterized by its democracy, culture and its respect for law, nature and peace.

The main purpose of this policy is to encourage Costa Rican students to be positive leaders with a critical mind that will help them to strengthen not only their own identity as independent and interdependent learners, but also the democratic system as well.

Some of the basic principles of the educational policy are as follows:

1. Individuals should be able to develop their full potential and should seek opportunities to participate in the development of their country while fulfilling their own needs and pursuing their own happiness. They should be able to interact with other people and cultures to solve problems and produce benefits for their country. They should respect their own values and the values of others.
2. Education should promote the broadening of understanding through challenging classroom situations and opportunities for self-growth. Individuals should “learn how to learn.” Teachers should promote the need and love for learning in the students so they will become lifelong learners.
3. Social and economic gaps should be bridged by providing learners with possibilities for social improvement in order to integrate them into everyday problem-solving situations. The goal should be to promote a self-sufficient society.
4. An aim of education is to improve the productivity and economy of society. Achieving sustainability in those two areas represents a challenge for education. The country needs qualified people in order to increase productivity and improve the spirit of competitiveness. There is also a need to integrate the country more effectively into global economy.
5. The information or content, that learners acquire should be updated and should be relevant to global development in the XXI century.
6. Education should aim to reinforce values and attitudes. This is a moral imperative.

Additionally to what it is stated in the educational policy, every individual is capable of achieving his/her full potential. This means interacting harmoniously with his/ her surroundings as s/he develops the three areas of human development: Cognitive linguistic, Socio-affective and Psycho- motor and also to achieve communicative competence.

Each person contributes both to the common good and the development of education and is responsible for upgrading the quality of the individual and his/her community throughout his/her lifetime. Education must be then an ongoing process.

Through education, learners are given equal opportunities to succeed. This should be reflected both in the process of mediation of learning and evaluation.

In summary, learning English as a foreign language in Costa Rica will allow students to develop communicative competence, to gain knowledge of a new culture, new beliefs and attitudes as well as to develop their full potential in order to become productive members of Costa Rican society.

ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE IN THE EDUCATIONAL SYSTEM

English is conceived as a linguistic and cultural tool for communication, which complements education as a whole. Knowledge of English helps students become sensitive to new linguistic codes, and value Costa Rican culture and its interaction with other countries. Ongoing exposure and use of English will allow the learner to develop communicative competence in the target language.

ENGLISH AS AN OBJECT OF STUDY

The object of study of the English language in our curriculum is written and oral communication, emphasizing the four basic linguistic skills: listening, speaking, reading and writing. The practice of these skills permits the students to communicate efficiently according to the knowledge acquired.

Through the learning of the language, the learner can compare and apply different registers (formal and informal) and recognize expressions in British, American and other varieties of English.

Formal component

Although the formal component refers to form, lexis and morphology, they should be taught within a context and never in isolation.

Functional component

The functional component refers to the communicative purpose for using the language, (greeting, introducing and saying goodbye are examples of language functions). In functional communication activities the learner is placed in a real life situation where s/he must perform a task by communicating as best as s/he can.

Cultural component

This component takes into account the understanding of the socio cultural context of the country or countries where the language is spoken. Knowing the target culture facilitates the understanding of the language itself.

Values, attitudes, and beliefs should be taken into consideration. Cultural aspects should always accompany the learning of a language

The main objective of learning English is to enable the students to understand and communicate basic ideas in oral form. The appropriate use of these three components guarantees the development of communicative skills.

THE PURPOSE OF ENGLISH LANGUAGE LEARNING IN TECHNICAL EDUCATION

The 21st Century has been characterized by a constant movement in the world's economies that influence the country's educational and job demands. The use of High Tech equipment for educational, medical, scientific and commercial purposes requires more specialized technical personnel.

As a result, the study plans for Technical Education have changed to respond to the present demand for specialized labor hand in the different fields: Tourism, Secretarial Management, Accounting, Computing, Mechanics, Agriculture, and others, and also to give the appropriate response when communicating in English. In other words, it is not only important to perform in the chosen vocational field but also to have a good command of the English language.

In language teaching Chomsky separates language into COMPETENCE and PERFORMANCE. "Linguistic competence is understood as a "system" of rules that has a form and is organized in a way that has psychological reality". Performance is the way the competence is expressed through the language. Although, Dell Hymes introduces also his concept of communicative competence as the mastery of an ideal speech situation.

However, there exists another related concept that is COMPETENCY. Richards defines "Competencies" as "observable behaviors that are necessary for the successful completion of real-world activities".

Our students of Technical Education will be ready to face workplace situation since their target will be become technicians once they have fulfilled their chosen study plan or curriculum.

Parallel to the study of Academic English, the students will take at X, XI, and XII levels, specialized English courses designed according to their study field.

THE MEDIATION OF LEARNING IN TECHNICAL EDUCATION

The Educational Policy for the XXI Century also states that education enables learners to participate as individuals in their own development and the development of society. They, therefore, have to be acquainted with the knowledge that humanity has been accumulating and systematizing throughout history. Students must learn about its common uses, thoughts and actions in a particular social context. Within this view, “learning” is exploring, experimenting, discovering and reconstructing the learner’s own knowledge. Learning is described as a comprehensible, dynamic and meaningful process. It is focused on the students’ interests and needs. From this perspective, the teacher is the person who organizes and guides the learning situations, taking into account the students’ characteristics such as background knowledge that has to be activated (schemata), learning styles and multiple intelligences, as well as the curriculum and the cultural and natural context.

In this syllabus, the oral skills of the language are the object of study. Emphasis is given to the two basic linguistic abilities: ***listening and speaking, the main focus of the curriculum.***

Students acquire communicative competence through the integration of oral and aural skills listening and speaking only, at an intermediate level. They demonstrate improvement of communicative abilities in the oral and aural skills by performing real meaningful language situations.

To help teachers with a general view of the sub skills to be developed, we are including a summary of the most relevant aspects of each main skill:

Listening

Listening is one of the most important skills. Through listening the students should be prepared to cope with:

- a. Understanding speech in different settings (background noise, distance or unclear sound reproductions)
- b. Becoming acquainted with speech containing false starts hesitations, and others (everyday speech).
- c. Understanding speakers who vary in tempo, speech, clarity of articulation and accent, non-native speakers of the language as well.

Listening, understanding and responding in an appropriate way is an essential part of communication and, therefore, regular practice of aural comprehension is a vital part of the teaching program although listening is fully practiced in our classes, there are specific listening activities that should be included in the syllabus, such as:

1. Distinguishing between sounds, stress and intonation patterns.
2. Understanding questions.
3. Understanding comprehension passages.
4. Listening to broadcasts.
5. Listening to lectures.
6. Taking dictation.

Teachers should expose the learner to a considerable amount of meaningful language input through listening to: conversations, descriptions, directions, discussions, drama, films, songs, sports, reports, advertisements and any other form of authentic spoken language.

The teacher should encourage in the learners the development of the following strategies:

1. Thinking about the purpose of listening.
2. Thinking ahead about what learners already know and keep predicting what the speaker will say next.
3. Focus on what they do, understand and use to help them work out what they don't understand.

When developing listening comprehension, the activities should:

1. Meet the students' interests and needs.
2. Be designed according to the student's performance level.
3. Provide practice in distinguishing between sounds, stress, intonation patterns, to understand sentences, short texts, and others.
4. Provide the students with practice in listening techniques.
5. State the purpose of the task clearly.
6. Make use of background knowledge.
7. Follow an organized procedure.
8. Provide the learners with the necessary steps in the development of the activity.
9. Engage the learners in a variety of situations, which provide practice, going from memorization to read use

EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES.

1. Follow the objectives.
2. Be graded.
3. Integrate other language skills.

Speaking

The development of the skill is the ultimate goal for students learning English in our society.

However, the development of the skill has to be carried out in conjunction with the development of the other skills. In particular, speaking and listening are complementary to each other in the act of communication. For that reason, both should be practiced in close relation to each other.

The teacher should provide a variety of opportunities for the students, in order to bring about the necessary models or language input.

Through speech, learners acquire the fundamentals of language pertinent to carry out specific interaction where they have to exercise the use of some functions, through the appropriate language structures, cultural appropriateness and acceptable language input.

To promote the development of this skill, it is necessary that students be aware of the following principles:

1. Oral speech is acquired through listening and through constant practice.
2. Speech delivery, rhythm, intonation and pronunciation are learned by listening to appropriate language models (tapes, native speakers, teachers and other English speakers).
3. Learning to speak English means knowing what to talk about. Introducing knowledge of the world and up-to-date topics are essential.
4. Learning to speak English means saying the appropriate words for a situation at the right time for a specific purpose.
5. For the students to speak English it is essential that English is spoken in class and in any other situation when it is required.
6. Since learning to speak means speaking to others, interactive practice must be set up in pairs, groups and with teachers and visitors.
7. The language tasks designed must be authentic and the same ones that native speakers of the language use to communicate with others.
8. The integration of skills is vital when speaking. e.g. giving an oral explanation of information presented in a chart or diagram.

METHODOLOGICAL APPROACH

The English Curriculum in Technical Schools is based on **English for Specific Purposes**. This Syllabus integrates basically the following approaches and methods: The Communicative Approach, Cooperative Learning, Multiple Intelligence Theory and Learning Styles.

ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES

According to Kristen Gatehouse in her article “Key Issues in English for Specific Purposes (ESP) Curriculum Development”, October 2001, based on ESP Theorists Dudley-Evans and St John (1998), ESP consists of English language teaching which is:

- designed to meet specified needs of the learner;
- related in content (i.e. in its themes and topics) to particular disciplines, occupations and activities;
- centered on the language appropriate to those activities in syntax, lexis, discourse, semantics, etc., and analysis of this discourse; in contrast with General English.

II. Variable characteristics:

ESP may be, but is not necessarily:

- restricted as to the language skills to be learned (e.g. reading only);
- not taught according to any pre-ordained methodology

Anthony (1997) notes that there has been considerable recent debate about what ESP means despite the fact that it is an approach which has been widely used over the last three decades. At a 1997 Japan Conference on ESP, Dudley-Evans offered a modified definition. The revised definition he and St. John postulate is as follows:

I. Absolute Characteristics

- ESP is defined to meet specific needs of the learner;
- ESP makes use of the underlying methodology and activities of the discipline it serves;
- ESP is centred on the language (grammar, lexis, register), skills, discourse and genres appropriate to these activities.

II. Variable Characteristics

- ESP may be related to or designed for specific disciplines;
- ESP may use, in specific teaching situations, a different methodology from that of general English;
- ESP is likely to be designed for adult learners, either at a tertiary level institution or in a professional work situation. It could, however, be for learners at secondary school level;
- ESP is generally designed for intermediate or advanced students;
- Most ESP courses assume some basic knowledge of the language system, but it can be used with beginners (1998, pp. 4-5).

Dudley-Evans and St. John have removed the absolute characteristic that 'ESP is in contrast with General English' and added more variable characteristics. They assert that ESP is not necessarily related to a specific discipline. Furthermore, ESP is likely to be used with adult learners although it could be used with young adults in a secondary school setting.

As for a broader definition of ESP, Hutchinson and Waters (1987) theorize, "ESP is an approach to language teaching in which all decisions as to content and method are based on the learner's reason for learning" (p. 19). Anthony (1997) notes that, it is not clear where ESP courses end and general English courses begin; numerous non-specialist ESL instructors use an ESP approach in that their syllabi are based on analysis of learner needs and their own personal specialist knowledge of using English for real communication.

Types of ESP

David Carter (1983) identifies three types of ESP:

- English as a restricted language
- English for Academic and Occupational Purposes
- English with specific topics.

The language used by air traffic controllers or by waiters are examples of English as a restricted language. Mackay and Mountford (1978) clearly illustrate the difference between restricted language and language with this statement:

... the language of international air-traffic control could be regarded as 'special', in the sense that the repertoire required by the controller is strictly limited and can be accurately determined situationally, as might be the linguistic needs of a dining-room waiter or air-hostess. However, such restricted repertoires are not languages, just as a tourist phrase book is not grammar. Knowing a restricted 'language' would not allow the speaker to communicate effectively in novel situation, or in contexts outside the vocational environment.

The second type of ESP identified by Carter (1983) is English for Academic and Occupational Purposes. An example of English for Occupational Purposes is 'English for Technicians' whereas an example of EAP English for Academic purposes is 'English for Medical Studies'.

The third and final type of ESP identified by Carter (1983) is English with specific topics. Carter notes that it is only here where emphasis shifts from purpose to topic. This type of ESP is uniquely concerned with anticipated future English needs of, for example, scientists requiring English for postgraduate reading studies, attending conferences or working in foreign institutions.

Characteristics of ESP Courses

The characteristics of ESP courses identified by Carter (1983) are discussed here. He states that there are three features common to ESP courses: a) authentic material, b) purpose-related orientation, and c) self-direction. If we revisit Dudley-Evans' (1997) claim that ESP should be offered at an intermediate or advanced level, use of authentic learning materials is entirely feasible. Closer examination of ESP materials will follow; suffice it to say at this juncture that use of authentic content materials, modified or unmodified in form, are indeed a feature of ESP, particularly in self-directed study and research tasks.

Purpose-related orientation refers to the simulation of communicative tasks required of the target setting. Carter (1983) cites student simulation of a conference, involving the preparation of papers, reading, notetaking, and writing. At Algonquin College, English for business courses have involved students in the design and presentation of a unique business venture, including market research, pamphlets and logo creation. The students have presented all final products to invited ESL classes during a poster presentation session.

Finally, self-direction is characteristic of ESP courses in that the " ... point of including self-direction ... is that ESP is concerned with turning learners into users" (Carter, 1983, p. 134). In order for self-direction to occur, the learners must have a certain degree of freedom to decide when, what, and how they will study. Carter (1983) also adds that there must be a systematic attempt by teachers to teach the learners how to learn by teaching them about learning strategies.

Abilities Required for Successful Communication in Occupational Settings

Cummins (1979) theorized a dichotomy between basic interpersonal communication skills (BICS) and cognitive academic language proficiency (CALP). The former refers to the language skills used in the everyday informal language used with friends, family and co-workers. The latter refers to a language proficiency required to make sense of and use academic language. Situations in which individuals use BICS are characterized by contexts that provide relatively easy access to meaning. However, CALP use occurs in contexts that offer fewer contextual clues.

There are three abilities necessary for successful communication in a professional target setting. The first ability required in order to successfully communicate in an occupational setting is the ability to use the particular jargon characteristic of that specific occupational context. The second is the ability to use a more generalized set of academic skills, such as conducting research and responding to memoranda. With the health science group, this was largely related to understanding a new culture. The third is the ability to use the language of everyday informal talk to communicate effectively, regardless of occupational context. Examples of this include chatting over coffee with a colleague or responding to an informal email message.

The task for the ESP developer is to ensure that all three of these abilities are integrated into and integrated in the curriculum. This is a difficult task due to the incredible amount of research required. Close collaboration between content experts and the curriculum developer was not possible during the development stages for the health science curriculum.

ESP requires comprehensive needs analysis and because the learning-centred curriculum is not static, it is impossible to expect that the developer be in a position to identify the perfect balance of the abilities noted above for any particular group of learners. In reality, a large part of this responsibility is that of the instructors; it is the instructors who are in the best position to identify changing learner needs and who are in the best position to ensure that all students receive a balanced diet of language.

Materials Development

Do ESP textbooks really exist? This is central question Johns (1990) addresses. One of the core dilemmas he presents is that "ESP teachers find themselves in a situation where they are expected to produce a course that exactly matches the needs of a group of learners, but are expected to do so with no, or very limited, preparation time" (Johns, 1990, p. 91).

If teachers are so pressed for time, will they have the time to submit and cross-index resources? There is value in all texts - some more than others. Familiarizing oneself with useful instructional materials is part of growing as a teacher, regardless of the nature of purpose for learning. Given that ESP is an approach and not a subject to be taught, curricular materials will

unavoidably be pieced together, some borrowed and others designed specially. Resources will include authentic materials, ESL materials, ESP materials, and teacher-generated materials.

Note that an excellent point of departure for novice ESP curriculum developers is with lists of ESL publishers which have been made publicly available on-line. Browsing publishers' sites takes a few minutes, review copies can be requested immediately and copies can be sent express.

THE COMMUNICATIVE APPROACH TO LANGUAGE TEACHING

Theory of language

The communicative approach in language teaching starts from a theory of language as communication. The goal of language teaching is to develop what Hymes (1992), referred to as “communicative competence”. His theory of communicative competence was a definition of what a speaker needs to know in order to be communicatively competent in a speech community. Another linguistic theory of communication favored in CLT is Halliday’s (1970), functional account of language use.

Halliday has elaborated a powerful theory of the functions of language, which complements Hyme’s view of communicative competence. He described seven basic functions that language performs for children learning their first language:

1. The instrumental function: using language to get things.
2. The regulatory function: using language to control the behavior of others.
3. The interactional function: using language to create interaction with others.
4. The personal function: using language to express personal feelings and meanings.
5. The heuristic function: using language to learn and discover.
6. The imaginative function: using language to create a world of imagination.
7. The representational function: using language to communicate information.

Theory of learning

Little has been written about the learning theory of the communicative approach. An important feature is the communication principle in which “activities that involve real communication promote learning. A second element of this principle is the task principle; activities in which the language is used for carrying out meaningful tasks promote learning. A third and last element is the meaningfulness principle: language that is meaningful to the learner supports the learning process.” Littlewood (1981). Learning activities are consequently selected according to how well they engage the learner into the communicative principle. Thus, it can be considered to be a pragmatic view of language learning: students learn by doing.

Objectives

The following are the most important levels of general objectives applicable to any teaching situation in the communicative approach: (Piepho 1981).

An integrative and content level (language as a means of expression)

A linguistic and instrumental level (language as a semiotic system and an object of learning)

An affective level of interpersonal relationship and conduct (language as a means of expressing values and judgments about oneself and others)

A level of individual learning needs (remedial learning based on error analysis)

A general educational level of extra-linguistic goals (language learning within the school curriculum)

The Syllabus

Types of learning and teaching activities

The range of exercise types and activities compatible with the communicative approach is unlimited. Classroom activities are often designed to focus on completing tasks that are mediated through language or involve negotiation of information and information sharing.

According to Littlewood (1981), it is necessary to distinguish between functional communication activities and social interaction activities in the communicative approach. The former includes tasks such as comparing sets of pictures and noting similarities and differences, working out sequence of events; discovering missing features, communicating behind a screen, giving instructions, following directions; and solving problems from shared clues. The later include conversation and discussion

sessions, dialogues and role-plays, simulations, skits, improvisations, and debates.

Learner roles

Learner roles are clearly described by Breen and Candlin (1980), in the following terms:

“The role of learner as negotiator -between the self, the learning process, and the object of learning- emerges from and interacts with the role of joint negotiator within the group and within the classroom procedures and activities which the group undertakes. The implication for the learner is that he should contribute as much as he gains, and thereby learns in an interdependent way. “

Teacher roles

Breen and Candlin describe teacher roles in the following terms:

“The teacher has two main roles; the first role is to facilitate the communication process between all participants in the classroom, and between these participants and the various activities and texts. The second role is to act as an independent participant within the learning-teaching group.”

Breen and Candlin point to secondary roles such as:

“organizer of resources and as a resource himself, as a guide within the classroom procedures and activities and finally researcher and learner.”

Other roles assumed for teachers are needs analyst, counselor, and group process manager.

Role of instructional materials

A wide variety of materials have been used to support communicative approaches to language teaching. Materials have the primary role of promoting communicative language use.

COOPERATIVE LANGUAGE LEARNING

It makes use of cooperative activities involving pairs and small group activity organized so that learning is dependent on the socially structured exchange of information between learners in groups and in which each learner is held accountable for his or her own learning and is motivated to increase the learning of others.

Theory of Language

It follows some basic premises:

1. All normal children growing up in a normal environment learn to talk.
2. Human beings spend a large part of their lives engaging in conversation about their most significant and engrossing activities.
3. Conversation operates according to certain agreed-upon set of cooperative rules or “maxims”.
4. One learns in the native language through casual, everyday conversational interaction.
5. One learns in the second language through cooperative interactional activities.

Theory of Learning

It stresses social interaction in learning. Learners develop communicative competence in a language by conversing in socially and pedagogically structured situations. Through the instructional use of small groups, students work together to maximize their own and each other’s learning.

Objectives

It fosters cooperation rather than competition, to develop critical thinking skills, and to develop communicative competence through socially structured interaction activities.

The Syllabus

There is not any particular form of language Syllabus, since activities from different curricula can be taught as Group-based procedures in teaching.

Types of learning and teaching activities

1. Formal cooperative learning groups.
2. Informal cooperative learning groups.
3. Cooperative base groups.

Different activity types can be used: Team practice from common input, jigsaw- differentiated but predetermined input, cooperative projects selected by the students.

Learner roles

The learner is a member of a group who works responsively and collaboratively on tasks with other group members.

Teacher roles

1. develops highly structured and well-organized environment in the classroom
2. sets goals, tasks
3. arranges the classroom
4. assigns groups and roles and
5. selects material and time

MULTIPLE INTELLIGENCES THEORY IN THE TEACHING OF ENGLISH

For more than twenty years, psychologist Howard Gardner from Harvard University has tested his ideas about learning and intelligence in an interdisciplinary research group with teachers and students at different schools in Massachusetts, U.S.A. He came up with the theory of Multiple Intelligences, which postulates an individual profile of strengths and weaknesses across seven domains, concluding that each person has at least seven intelligences and probably, many more.

LEARNER PROFILE

“WORD SMART”	VERBAL/ LINGUISTIC LEARNER	“THE WORD PLAYER”
“NUMBER SMART”	LOGICAL/ MATHEMATICAL LEARNER	“THE QUESTIONER”
“PICTURE SMART”	VISUAL/SPATIAL LEARNER	“THE VISUALIZER”
“MUSIC SMART”	MUSICAL/ RHYTHMIC LEARNER	“THE MUSIC LOVER”
“BODY SMART”	BODY/ KINESTHETIC LEARNER	“THE MOVER”
“PEOPLE SMART”	INTERPERSONAL/SOCIAL LEARNER	“THE SOCIALIZER”
“SELF SMART”	INTRAPERSONAL/ INTROSPECTIVE LEARNER	“THE INDIVIDUAL”

Although these intelligences are not necessarily dependent on each other, they seldom operate in isolation.

Each person possesses all the intelligences but they are developed in various degrees, according to the different input s/he has received since childhood. The way in which intelligences are combined, varies as many as people’s faces and personalities. Each intelligence displays a distinguished set of psychological process, very different from person to person. Howard Gardner pointed out that “every person is unique because of those learning processes”.

This theory has several implications for language learning and language teaching. The most significant is that each learner is unique and has the potential to express and develop his abilities in different ways. English Elementary Teachers must check their planning in every stage of the procedures to analyze if the activities and the performance tasks selected help to develop the students’ multiple intelligences.

Moreover, other theories such as the Emotional Intelligence Theory, introduced by Daniel Goldman in 1995, states that a relaxed alertness is the optimum state for learning. Small children have been helped with language acquisition by focusing on their lives, which are ordered not only by rhythmical brainwaves but also by following the rhythm of day and night and seasons.

So, planning is limited if there is only an emphasis on the linguistic ability. In light of this fact, developing student’s emotional competencies will result in a “caring community”, a place where students feel respected, cared about and bonded to classmates” (Goldman, 1995, p 250.)

After studying these theories, teachers must become aware of the implications of the saying: “learning to learn” which implies that meaningful learning is more important than the content learned, consequently teachers must explore wider applications for improving their learners’ abilities and growth for communicative purposes and quality life-style.

EMOTIONAL INTELLIGENCE

Goldman (1995), defines emotional intelligence as the ability of “knowing what one’s feelings are and using that knowledge to make good decisions.” He also defines emotional intelligence as empathy, which is awareness of the feelings of other. People with high levels of emotional intelligence tend to keep a positive outlook in life and overcome difficulties. They also have facility for getting along well with others. According to this definition, emotional intelligence develops as a result of experience and interaction with others.

Emotional intelligence develops during the early years of life as people mature. According to Goldman (1995), emotional intelligence to a large extent is a good predictor of academic achievement. Apparently, emotional intelligent children perform better academically than those who are not. This is partly because these types of children have the ability to negotiate, cooperate and maintain positive attitudes. It is important that teachers foster children’s emotional intelligence. For example, they can help their students to develop empathy and gain insights into human relationships. One way to do this is through the teaching of literature (Ghosn, 2001).

LEARNING STYLES

Why should teaching conform to learning styles?

Learning styles have to be taken into account because every student has his/her own way of learning. Each style has its own strengths and meets the needs of every individual student.

According to Gabriel H. Díaz Maggioli (1995) in his book Managing Learning Styles in the Classroom, a “learning style” is defined as “the way of handling new information by making use of our habitual or preferred method”. It should be noted at this point, that our learning style is, in a way, our permanent way of acquiring, processing and retrieving new information. Kate Kinsella (1995) states that “learning styles are influenced both by nature and nurture and encompass behavioral, perceptual cognitive concept- forming and affective aspects. We come to the world programmed to learn in a certain way. But the

environment in which we grow up, the people we interact with, the nature of the knowledge that comes to us, and even the amount of knowledge that we are able to absorb can alter it. Also our personality influences our approach to learning, and personal factors such as shyness or extroversion may determine even the channels we use to absorb, process and retrieve new knowledge”.

According to Anthony Gregory, “Learning styles is the outward expression of the human mind’s mediation abilities, which presents the means and capacities we employ to receive and express information”.

There are two factors that determine a person’s own learning style:

1. The way the information is perceived.
2. The way the new information encountered daily is ordered.

Another contribution to the Learning Style Theory is the Neuro -Linguistic Programming (NLP) developed by Richard Bandler and John Grinder. This theory states that people take information through their five senses. This is referred to as VAKOG:

Visual
Auditory
Kinesthetic
Olfactory
Gustatory

According to the NLP the three senses mainly used for learning are visual, auditory and kinesthetic. Each person has a preference for one of these. But in the teaching and learning process, we are dealing with not only the learner’s learning style but also that of the teacher’s.

Teachers take advantage of their own natural learning style by displaying their abilities using a teaching style that matches their way of learning. However, when there is a mismatch between the teacher’s teaching style and the learner’s learning style, the performance and progress of the latter can be seriously affected. One way to tackle this is by including in the planning activities, task and techniques to respond to different learning styles and needs of all of students.

PLANNING

Planning is essential for the success of the teaching -learning process. Good planning allows the teacher to anticipate and make the most of all the variables that influence teaching and learning. Therefore, planning demands careful thought, creativity and time. It must include the following elements.

The Cognitive Target:

It is “the what” the students are going to do in the class; which means content. This includes the topics or themes to be covered in the four study blocks.

Objectives:

According to the Curricular Policy, the objectives are “the where” the students will get to as a result of instruction. They are stated in terms of what the students will do or achieve. They determine the activities, tasks and language skills that will be used. Objectives in this Syllabus are skill-based, being the oral and the listening skills, the main focus of this Curriculum.

Objectives in this Syllabus are established basically in terms of the two basic linguistic skills: listening (list), and speaking (sp). According to Jeremy Harmer, in his book, The Practice of English Language Teaching listening involves receiving messages and is referred to as a receptive skill. It means that information goes from outside to inside of the person. On the other hand, speaking involves language production and it is often referred to as a productive skill. In this case, information goes from the inside to outside of the person. Very often, speakers employ a combination of skills at the same time. When planning, the teacher should choose at least one objective for each skill.

Language:

This element provides sample structures and vocabulary that serve as the vehicle to achieve the skill-based objectives. The task of the teacher is to choose the language to present to the students.

The Syllabus provides some sample language. The teacher can add other linguistic patterns according to students’ interests and needs.

Functions:

William Littlewood (1990) states that functional meanings are the skills that learners develop by means of the learning situations that are given to them to find solutions or to make decisions. He says that foreign language learners need opportunities to develop skills to use the language, by being exposed to situations where the emphasis is on using the language for communicating as efficiently and economically as possible.

Thus, there should be a purpose for using the language. This implies giving enough language input and creating appropriate conditions so that learners use the language meaningfully.

Values and Attitudes:

They embed the formative component of the curriculum. The Educational Policy for the Century emphasizes the importance of promoting positive attitudes and values during the teaching and learning process. This is possible through the correspondence between what is said with what is done among teachers, students and the educational community in general. Culture as an inherent component of language involves the attitudes, values and beliefs of a social group. In addition, Costa Rican English teachers should provide their students with opportunities to compare their culture with that of the countries where English is spoken and to reinforce Costa Rican values. The Syllabus lists the cultural aspects and values that should be practiced in the teaching and learning process.

Procedures:

Procedures deal with the actions that need to be taken in the classroom in order to help students achieve objectives. The list of procedures that are given in this Syllabus must be used as a guide to develop tasks with emphasis on the aural and oral skills. This is the aspect of planning that demands from the teacher to demonstrate the highest level of creativity, enthusiasm, imagination, teaching style, hard work, and talent. Also personal teaching attitudes, methodologies and techniques come into play.

The above is crucial because it will define the final product of the teaching and learning process.

Planning is based on a process called by Rivers (1978), “skill – getting” or “skill using”. It is a set of stages or steps organized in sequence. Joan White explains these steps in her *Module One of the Professional Handbook: Teaching English in a World at Peace* as follows:

Warm up

It is a varied and motivating way of starting the lesson. The warm up can take different forms. On one hand, it is usually a brief lively session to welcome the students to their foreign language class. Also it can be used to catch students' interest towards the new cognitive target.

Presentation

The teacher introduces the class to the new theme and the new language components. Both the content and the new grammatical and lexical items are emphasized in an integrated way. Getting meaning across is essential. Students receive considerable input from the teacher. They are allowed time to assimilate the language, to listen actively and to try to understand what the teacher is saying.

Practice

For the purpose of this Syllabus, both “controlled practice” and “creative practice”, stated by Rivers' module are integrated into one single step called “practice”.

First, students use the new linguistic components in a relatively limited setting by playing with the language. The teacher should organize sequential tasks, going from basic language use to more demanding communicative skills on the part of the learners.

Students are asked to incorporate their language acquisitions to their background knowledge to produce new situations, appropriate to their needs and interests. The materials must promote meaningful and constant communication among the students while they are using them. The teacher should encourage students to use the target language as much as possible, because they will frequently want to use fragments of the foreign language while doing different tasks.

Consolidation/ Production

In this final step, the teacher points out what has been accomplished successfully and what remains to be improved through certain review exercises, which were introduced and practiced before. This is the time to comment on the students' performance. Also, the students are encouraged to find original situations where their new linguistic acquisitions can be applied.

Evaluation of Learning Outcomes

The teacher chooses different tasks, which match both the objectives and the tasks from the plan that will be considered suitable for evaluating the students' language skills. The Syllabus includes a list of the different criteria that can be used to assess students' performance. It is necessary to select at least one criterion for each step or stage.

Curricular Accommodations

It is the adjustment of the teaching and learning process in order to meet the individual characteristics, differences and needs of those students with special educational needs.

There are three basic types of curricular accommodations: access (modifications of the physical space), non-significant (those that do not modify substantially the curriculum), and significant (require the elimination or addition of cognitive targets and/or objectives, depending on each student special needs).

The plan being discussed here requires only the specification of non-significant adaptations for those students with special needs.

A different plan is requested for those students with significant accommodations.

Chronicle:

This is an obliged entry only of a daily lesson plan. It is the teacher's personal comments of the students' performance and the corresponding suggestions written at the end of each lesson.

CLASSROOM ASSESSMENT AND EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES SUGGESTIONS

As it has been stated previously, The National Educational Policy, "Towards the XXI Century", encourages teachers to create an active and stimulating atmosphere for their students in the E.F.L. class and also when assessing.

One of the main characteristics of the policy is the belief that students should exercise their cognitive skills as well as their linguistic ones. The policy emphasizes learning processes and sets out the cognitive operations students should master before they can achieve certain learning goals. Students are also encouraged to work with each other and to learn from each other.

To cope with the E.F.L. approach used in teaching, the assessing techniques used should reflect the dynamic classroom procedures and should promote critical thinking among the students in any learning activity they perform such as: information-gap, opinion-gap, problem solving, games and critical cultural incidents which help the learners appreciate their own culture and the culture of the target language.

The first levels 7, 8 and 9 belong to the III Cycle of the General Basic Education and are the basic levels where students are learning the main features of the English language as well as some relevant socio-cultural features learned through the development of the four basic linguistic skills: listening, speaking, reading and writing.

Higher levels, 10 and 11, have the opportunity to learn more about the language and culture they are learning and their level of performance is also high. As a consequence, the assessment tasks should correspond to their knowledge of the language and their development of the language skills.

GENERAL ASSESSMENT PRINCIPLES

When teachers are planning a test, classroom assessment or students' self-assessment, the tasks assigned should follow the following features:

- a. Tasks should provide a purpose for using the language.
- b. Tasks should provide a context for language use rather than just isolated items.
- c. Tasks should lead towards real language use, to give students the opportunities to do the sorts of things native speakers do with the language.

- d. Tasks should promote individual and group activities, to allow the students to learn by themselves as individuals as well as from their peers.
- e. Tasks should allow students to experience what they have practiced in the classroom: using activities such as information gap, problem solving, and others.
- f. Tasks should simulate learning situations to allow students to re-organize and re-plan their learning strategies.
- g. Tasks should provide opportunities for critical thinking; they should motivate the student's creative thinking skills, so they can solve communication problems by using the language.
- h. Tasks should be suitable for the students' age, level in school and language proficiency.

PRINCIPLES FOR ASSESSING LISTENING

- a. The language used should be delivered at normal speed.
- b. The input should be delivered twice.
- c. The language used should be as authentic as possible.
- d. If using tapes, recordings should be of excellent quality.
- e. Recording equipment has to be in excellent conditions.
- f. The setting should be free of noise.

PRINCIPLES FOR ASSESSING SPEAKING

- a. Give students more than one task to judge the students' speaking ability.
- b. Set only tasks and topics that the students should be able to cope with in their own language.
- c. Create a pleasant atmosphere so that students will not feel threatened.
- d. Teachers should avoid talking too much when interviewing students.
- e. Encourage the students to speak.
- f. Teachers should design different instruments such as rating scales and check-lists to recall students performance.

PROFILE FOR THE ENGLISH TEACHER IN TECHNICAL EDUCATION

The English teacher of the Costa Rican Educational System must:

- Have high communicative skills in the target language;
- Master ESP teaching skills
- Encourage and demonstrate oral communication in the target language;
- Have ample knowledge of second-language learning and second-language acquisition;
- Have knowledge of languages and dialects of his/her community;
- Encourage proper use of the target language;
- Encourage non-verbal communication;
- Master innovating methodologies and communication techniques;
- Promote positive human relationships;

- Be self-confident and perseverant at work;
 - Respect others' opinions and decisions in reaching a consensus;
 - Promote team work and good communication along with positive leadership;
 - Be willing to communicate and interact;
 - Observe student's reactions and behavior carefully in order
 - to make the necessary changes in his/her teaching-learning practices;
 - Promote meaningful and creative experiences for those with whom they interact;
-
- Be willing to develop him/herself professionally;
 - Promote discussion groups (reflective teaching) with colleagues and other professionals to improve teaching practices;
 - Participate in extra-curricular activities at school, in the community and nationwide.

OBJECTIVES OF ENGLISH IN TECHNICAL EDUCATION IN “LA EDUCACION DIVERSIFICADA”

1. To promote the use of the English language in an environment where the learners feel self-confident to communicate effectively.
2. To promote learners' interest and abilities to apply the English language independently.
3. To propitiate the learners' interests in reading books, simplified versions, general and specialized magazines, manuals, catalogs, instructions, safety rules or any other authentic material conducive to a permanent learning and a critical attitude.
4. To motivate the students' use of the English Language permanently as means of promoting their own cultural and social as well as their communities' welfare.
5. To encourage learners to exchange information (real, emotional and attitudinal) about themselves, their families, their country and the world.
6. To stimulate the learners' capacity to recognize and produce socio-linguistic and cultural features of the English language when using basic communication expressions about daily, general and specific topics.
7. To promote the learners' use of grammatical features that will enable them to communicate with others even though the grammatical functions are not correctly or consequently used.
8. To provide learners with a linguistic model which will help them achieve a command of pronunciation and prosodic features.
9. To propitiate in the learner the development of a fluent communication capacity so that the message can be understood by a responsive native speaker.
10. To promote the application of the information gathered through the understanding of messages presented in diverse situations.

11. To stimulate the reading comprehension ability in different authentic texts on daily and specialized topics to let the learners find the central idea, details, contextual and textual reference, and help them develop a series of reading abilities and styles.
12. To propitiate the learners' production of written texts, short reports, memos, forms, sheets about daily and general topics.
13. To promote the learners' capacity to investigate about diverse and specific topics.
14. To stimulate learners to use the language to solve communicative problems at daily basis in class and where the language is required.
15. To propitiate learners' interest in applying the knowledge of the language acquired to interact at daily and professional basis.
16. To stimulate the reading of safety rules in English in order to prevent accidents or risk situations.
17. To encourage learners appreciation of values, attitudes, gender, sex education, democracy and Human Rights and sustained development related to their own and the target culture

LINGUISTIC OBJECTIVES

The objectives used in this Syllabus are stated in terms of linguistic skills. The term skill is used as a micro – concept, to be distinguished from the macro-concept of the customary division of language skills, that is, into listening, speaking, reading and writing. The purpose is to integrate and interrelate oral and aural skills as understanding, performing and following relationships in the communication process. The organization reflects the distinction between receptive (listening) and productive performance (speaking) skills.

STUDY BLOCKS

Planning is determined by the student's ability to achieve the communicative competence appropriate for the level. Therefore, the study blocks are guides that will help teachers to prepare lessons and foster lifelong learning.

It is important that teachers take into account the following:

1. Study Blocks should be developed sequentially as they are given. They allow the development of communicative competence to interact with the environment.
2. It is strictly necessary to keep the appropriate level of difficulty for each study block. Otherwise, students will not achieve the corresponding level for subsequent stages of learning.

Unless facing special situations, teachers should not change the already given sequence

This Syllabus is divided in three study blocks:

- ↪ **Using the Appropriate Linguistic Tools to Communicate in English with Others at the Company.**
- ↪ **Developing Communicative Competence in the English Language By Means of Technical Topics.**
- ↪ **Interacting Efficiently In English at Work to Enrich Costa Rican Cultural, economical and Social Welfare.**

SCOPE AND SEQUENCE

X LEVEL	XI LEVEL	XII LEVEL
<p>Using The Appropriate Linguistic Tools To Communicate In English With Others At The Company:</p>	<p>Developing Communicative Competence In The English Language By Means Of Technical Topics.</p>	<p>Interacting In The English Language To Enrich Costa Rican Cultural, Economical And Social Welfare.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Personal interaction at the company. • Company structure and working conditions. • Company furniture, equipment and tools. 	<ul style="list-style-type: none"> • Job manufacturing and job performance. • Routine business activities. • Safety at work. 	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace management • Customer Service

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DE LA SUB-ÁREA DE ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Workplace Management	74 horas	12 semanas
II	Customer Service	76 horas	13 semanas
	TOTAL	150 Horas Anuales	25 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO

WOKPLACE MANAGEMENT

Modality: **COMMERCE AND SERVICES SECTION**

Technical Field: **Ejecutivo para Centros de Servicios**

Course: **Oral communication in English**

Level: **XII**

Study Block: **Interacting Efficiently In English At Work To Enrich Costa Rican Cultural, Economical And Social Welfare**

CogniteTarget: **Workplace Management**

Unit **1**

Hours per topic: **74 hours**

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>LISTENING</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying speakers specifications, request, and others. Understanding a variety of language forms to complete a task. <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> Asking for repetition. Responding with the appropriate response. 	<p>FUNCTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> Interpreting another speaker. Receiving complaints, making excuses, requests, and others. Making appointments for meanings. Accepting and refusing politely. <p>LANGUAGE</p> <p>Grammar: - If clauses.</p> <p>Samples: -When will our order be delivered? -Your signature is required to accept delivery conditions. -Different types of forms. -Types of Orders. - If we practice these steps.... we could obtain... - Labor costs, productivity, market share...</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listen to information forms and other documents. Classify information according to their use. Simulate a real situation where participants must ask for repetition due to some communication problems they face. Participate in groups to decide the use and filling out of forms. Explain a problem, present solutions, invite questions, 	<ul style="list-style-type: none"> Neatness and efficiency to complete tasks. Show respect for other people's working culture. Keep a pleasant attitude when dealing with customers. Understand people from different parts of the world. Respect their culture, traditions, outfits, eating habits, as manifestations of diversity. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Present different forms with specific descriptions, including the purpose of it, the way it has to be completed, the information it must t include, the time in advance it needs to be sent or delivered, the size of the packages, envelops according to shipping regulations (national or international). Describe visual materials and realia. Participate in oral tasks such as role playing and information. Produce coherent pieces of oral speech. Follow a set of given instructions.

UNIDAD DE ESTUDIO

CUSTOMER SERVICE

Modality: **COMMERCE AND SERVICES SECTION**

Technical Field: **Ejecutivo para Centros de Servicios**

Course: **Oral communication in English**

Level: **XII**

Study Block: **Interacting Efficiently In English At Work To Enrich Costa Rican Cultural, Economical And Social Welfare**

Cognitive Target: **Customer Service**

Unit **2**

Hours per topic: **76 hours**

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>LISTENING</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying the purpose of short messages. Coping with unfamiliar names, expressions and places to complete a procedure. Negotiation meaning with the other speaker. <p>SPEAKING</p> <ul style="list-style-type: none"> Responding to messages and dialogues in situations in different contexts. Speaking with intelligible pronunciation and intonation. 	<p>Functions Communicating with customers, making and receiving confirmations.</p> <p>Language Grammar: Formal language.</p> <p>Sample language: -May I help? What can I do for you? -Please fill out this form. -What's your name? ID card. -We are glad to confirm your request for... -He would be glad to see you in a minute. -Please make an appointment.</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listen to tapes, telephone conversations or oral situations to complete tasks and respond appropriately. Perform role-plays, simulations, scenarios and other situations where listeners receive either a phone call or a client at the front desk. The participants must deal with different aspects of language plus the fact that she/he must negotiate meaning to have communication across. Discuss on different possibilities to suit needs. Produce oral situations applying pronunciation, rhythm and intonation. 	<ul style="list-style-type: none"> Good working habits. Respect for others' culture. Politeness when speaking with people. Self-organization when dealing with other activities. Responsibility for decision making. 	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> Complete charts, diagrams and other forms as a result of their work at the front desk. Perform oral presentation of simulations, scenarios, role-playing and other situations. Participants must show language skills, pronunciation rhythm, and intonation to be understood by any interlocutor. Display materials created to classify the information.

LINGUISTIC OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>-When will our order be delivered?</p> <p>-Your signature is required to accept delivery conditions.</p> <p>-Different types of forms.</p> <p>- Would you be kind enough to wait?</p> <p>-Is an appointment at 10 a.m. tomorrow satisfactory to you Ma'am/ Sir?</p> <p>-Unfortunately, he's busy at the moment. Would you be good enough to wait.</p> <p>-Tell what you wish to see him about?</p> <p>-I'm sorry, I can't arrange an appointment now, if you will give your phone number, I'll call you up to arrange another appointment</p>	<p>The students:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produce oral situations applying pronunciation, rhythm and intonation. • Confirm an order, price, address, room number and others. 		

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUB-ÁREA

TRANSLATION AND INTERPRETING

Elaborado por:

M.Sc. Anabelle Venegas Fernández,

Coordinadora de Lenguas Extranjeras

TRANSLATION AND INTERPRETING

Esta SUB-ÁREA contiene los conocimientos para lograr calidad en la comunicación oral en un segundo idioma en cuanto a la interpretación y traducción simultánea de inglés a español y viceversa, por lo que se debe aplicar la metodología y técnicas didácticas adecuadas para el logro de los objetivos.

La unidad de estudio se debe desarrollar tanto en el aula como en el laboratorio de idiomas, para alcanzar el nivel óptimo de interpretación y traducción, escrita y oral.

Para adquirir destrezas y habilidades del manejo de una segunda lengua en lo oral se debe propiciar las prácticas adecuadas dentro del contexto actual para una eficiente pronunciación, dicción y conversación.

Esta SUB-ÁREA debe ser impartida por un profesional en Inglés.

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Desarrollar las destrezas del manejo de una segunda lengua para expresar su pensamiento y comunicarse con los clientes internos y externos de la empresa.
2. Desarrollar destrezas en el manejo eficiente en las destrezas de interpretación y traducción.
3. Desarrollar destrezas en el manejo eficiente en las destrezas de escucha y habla.
4. Desarrollar las destrezas para comunicarse con fluidez a un nivel avanzado en un segundo idioma.
5. Propiciar el aprendizaje de una manera atractiva del manejo de un segundo idioma para lograr eficiencia en el desempeño del mismo.

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DE LA SUB-ÁREA DE ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

UNIDADES	NOMBRE DE LA UNIDAD DE ESTUDIO	TIEMPO ESTIMADO	SEMANAS ESTIMADAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA UNIDAD
I	TRANSLATION	48 HOURS	12 SEMANAS
II	INTERPRETING	52 HOURS	13 SEMANAS
	TOTAL	100 HORAS ANUALES	25 SEMANAS

Section: Commerce and Services
Technical Field: Service Center Executive
Target Content 1: Translation

Course: English Translation and Interpretation
Level: XII
Hours per Topic: 48 hours

OBJECTIVES	CONTENT	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
1. To analyze the main features of the translation and interpreting process. 2. To use different strategies in order to obtain accurate translation. 3. To analyze the most important techniques used to translate different types of texts. 4. To translate different texts according to content and level of difficulty.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ The difference between translation and interpreting. ◆ The term and the concept of "translation". ◆ Decoding the meaning of the <u>source text</u>. ◆ Re-encoding this meaning in the <u>target language</u>. ◆ Measuring success in translation: Faithfulness or fidelity, and transparency. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Read or listen to oral texts to identify different styles and information display. ◆ Identification of forms to complete documents. ◆ Production of appropriate forms to give messages. ◆ Scan information to get specific details. ◆ Written summary of messages. ◆ Search of basic information in brochures, internet, newspapers, and others. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Effort to complete the task. ◆ Discipline to perform the tasks. ◆ Efficiency when performing tasks. ◆ Order ◆ Responsibility 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of ideas expressed, opinions and reasons to make a choice. ◆ Getting the gist from written sources. ◆ Taking notes of real situations. ◆ Completion of answer sheets with sets of translation rules. ◆ Presentation of a chart, table or any other kind of diagram where the information has been recalled.

OBJECTIVES	CONTENT	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>5. To use different techniques for error correction.</p> <p>6. To obtain accurate result in the translation process.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Translation problems: General, text, language and “untranslatability” ◆ Types of translations: General, technical, scientific, medical. ◆ <u>Trends in translation</u>: machine, computer-assisted and cultural. ◆ Translation techniques: Slang, literal, transposition, modulation, adaptation, etc. ◆ Translating at the Call Center : Letters, faxes, e-mails, telemarketing, clientele, and debt collection 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Search of details from a text. ◆ Selection of the appropriate alternatives to complete a task. ◆ Reading of different documents. ◆ Use of technology to write documents. ◆ Transcription of documents. ◆ Production of written documents. ◆ Identification of important elements in written documents. ◆ Identification of the use of a variety registers in written documents. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Politeness when interacting with others. ◆ Respect for others own way of expressing. ◆ Desire to perform an excellent task. ◆ Order and discipline. ◆ Social and cultural background of different companies. ◆ Leadership in specific situations. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Completion of procedures or sets of translation rules. ◆ Production of a set of translated documents. ◆ Demonstration of understanding by following procedures. ◆ Presentation of different types of translations done individually or in groups.

OBJECTIVES	CONTENT	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Read or listen to oral texts to complete a task. ◆ Elicitation/ transmission of written information. ◆ Reading of different articles related to the topic studied. ◆ Search of basic information in internet, newspapers, and others. ◆ Read different types of texts to transcribe the information. ◆ Production of diagrams, summaries and texts with the information heard. ◆ Selection of words, phrases, sentences and paragraphs for the specific content of definition. 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Show understanding of concept by presenting diagrams, definitions and illustrations. ◆ Presentation of translations using the corresponding techniques.

OBJECTIVES	CONTENT	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Presentation of written forms with specifications and instructions. ◆ Production of more complex written tasks where students present pieces of equipment use and their specifications. ◆ Transference of information from different types of documents to charts, grids, and others. ◆ Transference of information from a text to another text (written in English). ◆ Transference of a written message from English to Spanish and vice versa. 		

Section: Commerce and Services
Technical Field: Service Center Executive
Target Content 2: Interpreting

Course: English Translation and Interpretation
Level: XII
Hours per Topic: 52 hours

OBJECTIVES	CONTENT	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
1. To distinguish between translating and interpreting. 2. To identify the main skills and attitudes involved in the interpreting process. 3. To determine different strategies in order to obtain accurate interpreting. 4. To overcome the most relevant barriers in the interpreting process.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ The difference between translation and interpreting. ◆ The term and the concept of "interpreting". ◆ Modes of interpreting: Simultaneous, whispered, consecutive and liaison interpreting. ◆ Types of interpreting: Conference, legal/court, escort, public service, medical. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Listen to sample language to get literal meaning. ◆ Identification of oral interactions to complete documents. ◆ Summary of oral messages. ◆ Search of oral information. ◆ Search of details from an oral interaction. ◆ Sentence-by-sentence basis consecutively interpreting. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Effort to complete the task. ◆ Discipline to perform the tasks. ◆ Efficiency when performing tasks. ◆ Order ◆ Responsibility 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Completion of procedures or sets of interpreting rules. ◆ Demonstration of understanding by following procedures. ◆ Presentation of different types of interpreting done individually or in groups. ◆ Show understanding of concept by presenting interpreting.

OBJECTIVES	CONTENT	PROCEDURES	VALUES AND ATTITUDES	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>5. To use different techniques used to translate different types of texts.</p> <p>6. To implement different interpreting techniques according to content and level of difficulty.</p> <p>7. To take advantage of the interpreting activity in the different Service Centers located in Costa Rica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Techniques used for interpreting oral texts: direct and inverse, individual, group. ◆ Interpreting at the Call Center: Independently operated or networked with additional centers. ◆ Overcome Call Center noise hazards: Failure of equipment, job exhaustion and stress, dialect and pronunciation variations. ◆ The voice and data pathways into the center: Voice analysis, speech variations, voice recognition, note taking, voicemail, voice recording, answer and monitoring (the source and one's language). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of appropriate forms to give oral messages. ◆ Transmission of oral information. ◆ Listening to and note taking as the speech progresses to reproduce the message in the target language. ◆ Transference of an oral message from English to Spanish and vice versa. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Politeness when interacting with others. ◆ Respect for others own way of expressing. ◆ Desire to perform an excellent task. ◆ Order and discipline. ◆ Social and cultural background of different companies. ◆ Leadership in specific situations. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of ideas expressed, opinions and reasons to make a choice. ◆ Completion of interpreting exercises with sets of rules. ◆ Presentation of a summary, literal or any other kind of interpreting where the information has been recalled. ◆ Interpreting presentations using the corresponding techniques.

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUBÁREA

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Con esta subárea se pretende que las estudiantes y los estudiantes logren conocimientos y destrezas para el logro de la administración de documentos, de la calidad en la comunicación oral, comunicación escrita y la redacción, aplicando las técnicas del discurso empresarial tanto en español como en inglés, por lo que se debe utilizar la metodología y técnicas didácticas adecuadas para el logro de los resultados de los aprendizajes.

Esta subárea cuenta con tres unidades de estudio que se desarrollará durante 6 horas semanales que sumará 150 horas anuales:

- **Expresión Escrita:** en la cual el o la estudiante adquiere habilidades en el discurso escrito, para lograr una comunicación eficaz. Elabora diferentes tipos de documentación aplicando las normas requeridas en el mundo de los negocios.
- **Expresión Oral:** el o la estudiante practique habilidades en el discurso oral para su desarrollo personal como profesional. Además, se pretende que la alumna y el alumno, aplique técnicas efectivas de comunicación en el desarrollo de temas de ética profesional y realidad nacional e internacional.
- **Etiqueta y Protocolo:** Aplicar normas y procedimientos de etiqueta y protocolo orientados a la imagen corporativa.
- **Quality Customer Service:** en la cual el o la estudiante aplicará técnicas para brindar un servicio al cliente de calidad.

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUBÁREA

1. Aplicar las técnicas y metodologías apropiadas para comunicarse en forma oral y escrita.
2. Valorar la importancia de la ética profesional aplicada en la comunicación oral y escrita.
3. Propiciar el desarrollo creativo y crítico en el desempeño del discurso oral.
4. Desarrollar buenos hábitos de trabajo para lograr eficiencia y eficacia en la redacción de documentos.
5. Demostrar calidad en el discurso empresarial, aplicando las técnicas correctas de redacción.
6. Aplicar las técnicas de servicio al cliente con calidad.
7. Utilizar un segundo idioma y brindar un servicio al cliente de calidad.

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE LA SUB-ÁREA DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Expresión Escrita	20 horas	5 semanas
II	Expresión Oral	28 horas	7 semanas
III	Etiqueta y Protocolo	20 horas	5 semanas
IV	Quality Customer Service	32 horas	8 semanas
	Total	100 horas anuales	25 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO

Expresión Escrita

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título:	Expresión Escrita
Propósito:	Aplicar las técnicas y metodologías para comunicarse eficientemente en el mundo empresarial.
Nivel de Competencia:	Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Identifica claramente las características de diferentes documentos personales y legales.	Específica
Elabora con precisión diferentes documentos personales y legales.	Específica
Interpreta correctamente procedimientos para la confección de actas.	Específica
Describe con claridad procedimientos previos a la preparación de una reunión.	Específica
Prepara con exactitud actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.	Específica
Sintetiza claramente conceptos de mensajes publicitarios.	Específica
Distingue con exactitud los tipos de mensajes publicitarios.	Específica
Replantea con precisión las normas que regulan los mensajes publicitarios.	Específica
Redacta correctamente mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.	Específica
Interpreta eficientemente la definición, características y objetivos del informe.	Específica
Selecciona con acierto los tipos de informes.	Específica
Redacta correctamente informes con diferentes formatos, estilos y otros.	Específica
Describe con eficiencia las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	Específica
Elabora correctamente tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3 – 1	Desarrollar habilidades para comunicarse apropiadamente haciendo uso de las técnicas y metodologías apropiadas para cada situación.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Elaborar documentos personales y legales utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.

Planear la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.

Aplicar técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.

Elaborar diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.

Elaborar tratados y/o contratos de comercio Internacionales y Nacionales.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Identifica las características de diferentes documentos personales y legales.

Interpreta procedimientos para la confección de actas.

Distingue los tipos de mensajes publicitarios.

Sintetiza conceptos de mensajes publicitarios.

Interpreta la definición, características y objetivos del informe.

Describe las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Describe procedimientos previos a la preparación de una reunión.
Replantea las normas que regulan los mensajes publicitarios.
Selecciona los tipos de informes.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Elabora diferentes documentos personales y legales.
Prepara actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.
Redacta mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: **Ejecutivo para Centros de Servicios**

Sub-área: **Comunicación Empresarial**

Año: Duodécimo

Unidad de Estudio: **Expresión Escrita**

Tiempo Estimado: 20 horas

Propósito: Aplicar las técnicas y metodologías para comunicarse eficientemente en el mundo empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Elaborar documentos personales y legales utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.	Estructuras, características, presentación, tratamiento, terminología, partes, tipos, redacción y modelos de: <ul style="list-style-type: none"> • Documentos personales. • Curriculum vitae • Solicitud de empleo. • Contratos de trabajo. • Solicitud de visa. • Solicitud de pasaporte. • Gestión de licencia. 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Describe las características de diferentes documentos personales y legales. • Explica procesos para la elaboración de diferentes documentos personales y legales. 	Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.	Elabora documentos personales y legales utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos legales: • Certificaciones • Oficios • Escritura • Hipoteca • Certificado de prenda • El recurso • Edicto • La resolución • Notificaciones • Instancias • La denuncia • Carta poder • Recibo por pago de honorarios • Decretos • Citorios 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica las características de diferentes documentos personales y legales. • Elabora diferentes documentos personales y legales. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Planear la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.	Actas <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y aspecto legal en la confección de actas. • Procedimientos previos a la reunión: <ul style="list-style-type: none"> • Preparación • Convocatoria • Agenda. • Recomendaciones para la redacción de actas. • Redacción y presentación de las actas: <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas secretariales • Encabezado Miembros ausentes y presentes.	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplifica procedimientos y técnicas para la confección de actas. • Explica procedimientos previos a la preparación de una reunión. • Plantea recomendaciones para la presentación de actas. 	Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.	Planea la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Quórum • Cuerpo del documento • Mociones • Votaciones • Acuerdos • Párrafos de conclusión y edición. <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos finales: <ul style="list-style-type: none"> • Transcripción de acuerdos • Distribución del acta • Libro de actas • Aprobación y • Anulación de un acta. 	<p><u>El y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpreta procedimientos para la confección de actas. • Describe procedimientos previos a la preparación de una reunión. • Prepara actas de acuerdo con los procedimientos recomendados. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Aplicar técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes publicitarios: <ul style="list-style-type: none"> • La propaganda • Estructura del anuncio propagandístico • Tipos de propaganda • Propaganda subliminal • Función de la propaganda • Representaciones ideológicas de los mensajes propagandísticos • Mercadeo 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Define conceptos de mensajes publicitarios. • Clasifica los mensajes publicitarios. • Explica las normas que regulan los mensajes publicitarios. • Presenta técnicas para la redacción de mensajes publicitarios. 	Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.	Aplica técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación para redactar un guión radiofónico. • Mensajes persuasivos • Clasificación de los anuncios y comerciales • Redacción de anuncios comerciales, noticiario para televisión, crónica y comentarios. • Concepto e importancia de la crónica y del comentario radiofónico. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sintetiza conceptos de mensajes publicitarios. • Distingue los tipos de mensajes publicitarios. • Replantea las normas que regulan los mensajes publicitarios. • Redacta mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Elaborar diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.	<p>El informe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Característica • Objetivos <ul style="list-style-type: none"> • Motivos de la elaboración: <ul style="list-style-type: none"> • De mercado • Técnico • Comercial • Redacción • El formato • Estilos • Presentación • Márgenes • Amplitud • Clasificación <ul style="list-style-type: none"> • Formal • Informal • Tipos de informe <ul style="list-style-type: none"> • Administrativo • Técnico • Semicolumnario • Gráfico • Abreviado 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formula la definición, características y objetivos del informe. • Clasifica los tipos de informes. • Explica la redacción, formato, estilos y otros relacionados con la elaboración de un informe. 	<p>Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.</p>	<p>Elabora diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos, estructura, pasos del proceso. • Normas de Redacción de Informes. • Recomendaciones para presentar oralmente un informe ante un auditorio. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpreta la definición, características y objetivos del informe. • Selecciona tipos de informes. • Redacta informes con diferentes formatos, estilos y otros. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>5. Elaborar tratados y/o contratos de comercio internacionales y nacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición • Característica • Objetivos <p style="text-align: center;">la</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivos de elaboración: • De mercado • Técnico • Comercial <ul style="list-style-type: none"> • Redacción • El formato • Estilos • Presentación • Márgenes • Amplitud <ul style="list-style-type: none"> • Normas de redacción <p>Recomendaciones</p>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Demuestra la elaboración de tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales. <p>Elabora tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.</p>	<p>Discreción al no divulgar asuntos confidenciales o de tratamiento delicado.</p>	<p>Elabora tratados y/o contratos de comercio internacionales y nacionales.</p>

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Expresión Escrita	PRÁCTICA No. 1
--------------------------------------	----------------

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -taller	DURACIÓN:
-------------------------	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Describe las características de diferentes documentos personales y legales.
- Explica procesos para la elaboración de diferentes documentos personales y legales.
- Ejemplifica procedimientos y técnicas para la confección de actas.
- Explica procedimientos previos a la preparación de una reunión.
- Plantea recomendaciones para la presentación de actas.
- Define conceptos de mensajes publicitarios.
- Clasifica los mensajes publicitarios.
- Explica las normas que regulan los mensajes publicitarios.
- Presenta técnicas para la redacción de mensajes publicitarios.
- Formula la definición, características y objetivos del informe.
- Clasifica los tipos de informes.
- Explica la redacción, formato, estilos y otros relacionados con la elaboración de un informe.
- Explica las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio, nacionales e internacionales.
- Demuestra la elaboración de tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:	

Instrucciones: A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo. De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.			
DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Identifica claramente las características de diferentes documentos personales y legales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elabora con precisión diferentes documentos personales y legales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interpreta correctamente procedimientos para la confección de actas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Describe con claridad procedimientos previos a la preparación de una reunión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prepara con exactitud actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sintetiza claramente conceptos de mensajes publicitarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distingue con exactitud los tipos de mensajes publicitarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Replantea con precisión las normas que regulan los mensajes publicitarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Redacta correctamente mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interpreta eficientemente la definición, características y objetivos del informe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selecciona con acierto los tipos de informes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Redacta correctamente informes con diferentes formatos, estilos y otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Describe con eficiencia las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elabora correctamente tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Elaborar documentos personales y legales utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.	Elabora documentos personales y legales utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno.	Identifica las características de diferentes documentos personales y legales.	Conocimiento	Identifica claramente las características de diferentes documentos personales y legales.
		Elabora diferentes documentos personales y legales.	Producto	Elabora con precisión diferentes documentos personales y legales.
Planear la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.	Planea la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión.	Interpreta procedimientos para la confección de actas.	Conocimiento	Interpreta correctamente procedimientos para la confección de actas.
		Describe procedimientos previos a la preparación de una reunión.	Desempeño	Describe con claridad procedimientos previos a la preparación de una reunión.
		Prepara actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.	Producto	Prepara con exactitud actas de acuerdo con los procedimientos recomendados.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.	Aplica técnicas en la redacción de mensajes publicitarios.	Sintetiza conceptos de mensajes publicitarios.	Conocimiento	Sintetiza claramente conceptos de mensajes publicitarios.
		Distingue los tipos de mensajes publicitarios.	Conocimiento	Distingue con exactitud los tipos de mensajes publicitarios.
		Replantea las normas que regulan los mensajes publicitarios.	Desempeño	Replantea con precisión las normas que regulan los mensajes publicitarios.
		Redacta mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.	Producto	Redacta correctamente mensajes publicitarios de acuerdo con las técnicas recomendadas.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Elaborar diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.	Elabora diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.	Interpreta la definición, características y objetivos del informe.	Conocimiento	Interpreta eficientemente la definición, características y objetivos del informe.
		Selecciona los tipos de informes.	Desempeño	Selecciona con acierto los tipos de informes.
		Redacta informes con diferentes formatos, estilos y otros.	Producto	Redacta correctamente informes con diferentes formatos, estilos y otros.
Elaborar tratados y/o contratos de comercio internacionales y nacionales.	Elabora tratados y/o contratos de comercio internacionales y nacionales.	Describe las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	Conocimiento	Describe con eficiencia las reglas y normas generales para elaborar tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.
		Elabora tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.	Producto	Elabora correctamente tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales.

UNIDAD DE ESTUDIO

EXPRESIÓN ORAL

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Expresión Oral
 Propósito: Utilizar las técnicas de comunicación oral sobre temas del quehacer empresarial.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Identifica claramente el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.	Específica
Describe con exactitud la ética del profesional en secretariado.	Específica
Reconoce con acierto el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.	Específica
Argumenta con exactitud la ética humanística.	Específica
Practica constantemente los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.	Específica
Distingue con claridad las diferentes técnicas de comunicación oral.	Específica
Practica eficientemente diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.	Específica
Realiza con acierto actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

	Título del Elemento
3 - 2	<p>Demostrar habilidades y destrezas en la aplicación de técnicas de comunicación oral.</p>

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Aplicar las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Identifica el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.
 Describe la ética del profesional y/o ejecutivo.

Argumenta la ética humanística.

Practica los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.
Reconoce el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.
Distingue las diferentes técnicas de comunicación oral.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Practica diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.
Realiza actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.

Especialidad: **Ejecutivo para Centros de Servicios.**

Sub-área: **Comunicación Empresarial**

Año: Duodécimo

Unidad de Estudio: Expresión Oral

Tiempo Estimado: 28 horas

Propósito: Utilizar las técnicas de comunicación oral sobre temas del quehacer empresarial, manifestando una imagen profesional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Ética profesional: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna. • Ética del profesional en secretariado. • Responsabilidad profesional. • Capacitación profesional. Remuneración del profesional. 	<u>El y la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Describe el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna. • Argumenta la ética del profesional y/o ejecutivo. 	Capacidad técnica en el desempeño de las tareas.	Aplica las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Ética humanística: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto e importancia de aplicar la ética humanística en la oficina moderna. • Responsabilidad y compromiso social. • Vocación humana. • Los valores y el desempeño en la profesión: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de trabajo • Responsabilidad • Espíritu de colaboración • Método higiénico y orden en el lugar de trabajo. • Asistencia y puntualidad. • Discreción • Aceptación de normas. • Autonomía. • Iniciativa. • Creatividad. • Cortesía 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna. • Desglosa la ética humanística. • Relaciona los valores con el desempeño de la profesión. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>• Realidad Nacional</p> <p>Temas de actualidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Economía • Política • Sociales • Religioso • Cultural • Ambiental • Educación • Salud • Deporte 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrasta las diferentes técnicas de comunicación oral. • Muestra diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad. • Organiza diferentes actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna. • Describe la ética del profesional, ejecutivo. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna. • Argumenta la ética humanística. • Practica los valores de la profesión durante su desempeño en el aula. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distingue las diferentes técnicas de comunicación oral. • Practica diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad. • Realiza actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Expresión Oral	PRÁCTICA No. 1
-----------------------------------	----------------

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula - Taller	DURACIÓN:
--------------------------	-----------

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Describe el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.
- Argumenta la ética del profesional y/o ejecutivo.
- Define el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.
- Desglosa la ética humanística.
- Relaciona los valores con el desempeño de la profesión.
- Contrasta las diferentes técnicas de comunicación oral.
- Muestra diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.
- Organiza diferentes actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

<p>Instrucciones:</p> <p>A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.</p> <p>De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.</p>
--

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Identifica claramente el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.			
Descompone con exactitud la ética del profesional y/o ejecutivo.			
Reconoce con acierto el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.			
Argumenta con exactitud la ética humanística.			
Practica constantemente los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.			
Distingue con claridad las diferentes técnicas de comunicación oral.			
Practica eficientemente diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.			
Realiza con acierto actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.	Aplica las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional.	Identifica el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.	Conocimiento	Identifica claramente el concepto e importancia de la ética profesional en el mundo empresarial y la oficina moderna.
		Descompone la ética del profesional y/o ejecutivo.	Conocimiento	Descompone con exactitud la ética del profesional y/o ejecutivo.
		Reconoce el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.	Desempeño	Reconoce con acierto el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna.
		Argumenta la ética humanística.	Conocimiento	Argumenta con exactitud la ética humanística.
		Practica los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.	Desempeño	Practica constantemente los valores de la profesión durante su desempeño en el aula.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
		Distingue las diferentes técnicas de comunicación oral.	Desempeño	Distingue con claridad las diferentes técnicas de comunicación oral.
		Practica diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.	Producto	Practica eficientemente diferentes técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.
		Realiza actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.	Producto	Realiza con acierto actividades grupales para poner en práctica las técnicas de expresión oral para abordar temas de actualidad.

UNIDAD DE ESTUDIO

ETIQUETA Y PROTOCOLO

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título:	Etiqueta y Protocolo
Propósito:	Aplicar las normas de etiqueta y protocolo en la oficina para lograr calidad y excelencia en la atención del cliente interno y externo.
Nivel de Competencia:	Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Cita correctamente todos los elementos que forman parte del concepto y principios de etiqueta y protocolo.	Específica
Reconoce con eficiencia la naturaleza y propósito de la etiqueta y protocolo.	Específica
Menciona eficientemente la importancia del vestuario ejecutivo en la oficina.	Específica
Define con precisión las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.	Específica
Menciona claramente las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.	Específica
Aplica con precisión la postura correcta en cualquier evento social y empresarial.	Específica
Menciona claramente los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina.	Específica
Enumera con eficiencia los detalles necesarios sobre la etiqueta en la mesa.	Específica
Reconoce claramente las características de la organización de los eventos protocolarios.	Específica
Organiza eficientemente un evento protocolario dentro de la institución.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
3 – 3	Organizar eventos dentro de la empresa de acuerdo con las normativas de etiqueta y protocolo internacionales.

Aplicar las normas y procedimientos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen empresarial.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Cita correctamente todos los elementos que forman parte del concepto y principios de etiqueta y protocolo.

Reconoce con eficiencia la naturaleza y propósito de la etiqueta y protocolo.

Menciona eficientemente la importancia del vestuario ejecutivo en la oficina.

Define con precisión las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.

Menciona claramente las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.

Menciona claramente los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina.

Enumera con eficiencia los detalles necesarios sobre la etiqueta en la mesa.

Reconoce claramente las características de la organización de los eventos protocolarios.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Aplica con precisión la postura correcta en cualquier evento social y empresarial.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Organiza eficientemente un evento protocolario dentro de la institución.

Modalidad: Comercial y Servicios

Especialidad: **Ejecutivo para Centros de Servicios**

Sub-área: **Comunicación Empresarial**

Año: Duodécimo

Unidad de Estudio: **Etiqueta y Protocolo**

Tiempo Estimado: 20 horas

Propósito: Aplicar las normas de etiqueta y protocolo en la oficina para lograr calidad y excelencia en la atención del cliente interno y externo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar las normas y procedimientos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> La etiqueta y el protocolo: <ul style="list-style-type: none"> El vestuario en el mundo empresarial: vestuario de ejecutiva en la oficina. Vestuario de un ejecutivo en la oficina. Armonía y equilibrio en el vestuario. Combinaciones correctas del vestuario. Accesorios acordes con la ocasión. Vestuarios de etiqueta empresarial. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Define todos los elementos que forman parte del concepto y principios de etiqueta y protocolo Determina la naturaleza y propósito de la etiqueta y protocolo Explica la importancia del vestuario ejecutivo en la oficina Cita las características de los cuidados personales y cuidados de la piel Ejemplifica la importancia de la postura correcta Explica los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina. Explica los detalles necesarios sobre la etiqueta en la mesa. 	Disposición respetuosa de los materiales que se le brindan para su trabajo.	Aplica las normas y procedimientos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidados personales: <ul style="list-style-type: none"> • Aseo personal, cabello y maquillaje ejecutivo para oficina, empresa, casual. • Cuidados de la piel. • Postura y porte escénico. • Formas correctas de sentarse • El caminado correcto de un ejecutivo y de una ejecutiva. • Colocación al estar de pie en fotografías. • Conferencias y actos de etiqueta y protocolo. • Formas correctas de entrar y salir de un vehículo. • Utilización de las escaleras al bajar y subir. • Etiqueta en la oficina: • Lenguaje y puntualidad. • Saludo. Presentaciones de acuerdo con la edad, rango y gerencia. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita todos los elementos que forman parte del concepto y principios de etiqueta y protocolo. • Reconoce la naturaleza y propósito de la etiqueta y protocolo. • Menciona la importancia del vestuario ejecutivo en la oficina. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Formas correctas de estrechar las manos, el celular y la etiqueta, llamadas telefónicas, comidas en negocios o cenas en restaurante y cortesía del fumador. • Etiqueta en la mesa: reglas de urbanidad, formas de comer correctamente, uso y colocación de servilletas, bebidas y copas, orden de precedencia, comportamientos en almuerzos, cenas y recepciones. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define las características de los cuidados personales y cuidados de la piel • Menciona las características de los cuidados personales y cuidados de la piel • Aplica la postura correcta en cualquier evento social y empresarial. • Menciona los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina. • Enumera los detalles necesarios sobre la etiqueta en la mesa. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos y protocolo: <ul style="list-style-type: none"> • Organización de un acto público, • Oficina de protocolo y ceremonial • Colocación de las banderas. 	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las características de la organización de los eventos protocolarios. • Organiza un evento protocolario dentro de la institución. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Etiqueta y protocolo

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula -taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define todos los elementos que forman parte del concepto y principios de etiqueta y protocolo.
- Determina la naturaleza y propósito de la etiqueta y protocolo.
- Explica la importancia del vestuario ejecutivo en la oficina.
- Cita las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.
- Ejemplifica la importancia de la postura correcta.
- Explica los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina.
- Explica los detalles necesarios sobre la etiqueta en la mesa.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

<p>Instrucciones: A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo. De la siguiente lista marque con una “X” la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.</p>

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Cita correctamente todos los elementos que forman parte del concepto y principios de etiqueta y protocolo.			
Reconoce con eficiencia la naturaleza y propósito de la etiqueta y protocolo.			
Menciona eficientemente la importancia del vestuario ejecutivo en la oficina.			
Define con precisión las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.			
Menciona claramente las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.			
Aplica con precisión la postura correcta en cualquier evento social y empresarial.			
Menciona claramente los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina.			
Enumera con eficiencia los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina.			
Reconoce claramente las características de la organización de los eventos protocolarios.			
Organiza eficientemente un evento protocolario dentro de la institución.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar las normas y procedimientos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen empresarial.	Aplica las normas y procedimientos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen empresarial.	Cita todos los elementos que forman parte del concepto y principios de etiqueta y protocolo.	Conocimiento	Cita correctamente todos los elementos que forman parte del concepto y principios de etiqueta y protocolo.
		Reconoce la naturaleza y propósito de la etiqueta y protocolo.	Conocimiento	Reconoce con eficiencia la naturaleza y propósito de la etiqueta y protocolo.
		Menciona la importancia del vestuario ejecutivo en la oficina.	Conocimiento	Menciona eficientemente la importancia del vestuario ejecutivo en la oficina.
		Define las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.	Conocimiento	Define con precisión las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.
		Menciona las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.	Conocimiento	Menciona claramente las características de los cuidados personales y cuidados de la piel.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
		Menciona los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina.	Conocimiento	Menciona claramente los detalles necesarios sobre la etiqueta en la oficina.
		Enumera los detalles necesarios sobre la etiqueta en la mesa.	Conocimiento	Enumera con eficiencia los detalles necesarios sobre la etiqueta en la mesa.
		Reconoce las características de la organización de los eventos protocolarios.	Conocimiento	Reconoce claramente las características de la organización de los eventos protocolarios.
		Aplica la postura correcta en cualquier evento social y empresarial.	Desempeño	Aplica con precisión la postura correcta en cualquier evento social y empresarial.
		Organiza un evento protocolario dentro de la institución.	Producto	Organiza eficientemente un evento protocolario dentro de la institución.

UNIDAD DE ESTUDIO
QUALITY CUSTOMER SERVICE

MODALIDAD: Comercial y Servicios

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios

SUB-ÁREA: Comunicación Empresarial

AÑO: Duodécimo

UNIT: Quality Customer Service

Hours per topic: 4 hours

TARGET 1: Hearing is not listening

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Identifying the purpose of short messages. ◆ Understanding the six common errors made by employees while dealing with customers. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Listen to six cardinal rules of customer service. ◆ Listen to oral techniques how to treat all callers equally ◆ Understanding of information words to accomplish a task. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<p>Identification of the six common errors made by employees when dealing with customers.</p>

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recognize at least one effective strategy or technique for avoiding errors on the job.</p>	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Explaining unfamiliar words and terms to callers equally ◆ Role play how to treat all callers equally. ◆ Development of skills to become a good clerk in customer service by attending the telephone and personally. ◆ Derivation of conclusions ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recognition at least one effective strategy or technique for avoiding errors when attending callers.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Language examples Give the caller or visitor your complete attention</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Remember the caller or visitor always comes before paperwork ◆ Learn how to redirect callers ◆ Take time to get all the information. ◆ Remember speed is not success ◆ Treat all callers equally ◆ Use your personality ◆ Remember that callers mirror how they are treated ◆ Do not give short words ◆ Do not rush callers ◆ Keep your sense of humor ◆ Use easy words ◆ Explain unfamiliar words ◆ Remember your manners ◆ Do not slip into slang ◆ Good manners never go out of style. 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Six Cardinal Rules of customer Service:</i> ◆ People come before paperwork ◆ Do not rush callers ◆ Be friendly Before you know who it is. ◆ Do not be too busy to be nice ◆ Do not use military language on civilians ◆ There Ya Go Isn't Thank you ◆ Uh Huh Isn't You're Welcome 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Social and cultural background of different people 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios
SUB-ÁREA: Comunicación Empresarial
UNIT: Quality Customer Service
TARGET 2: Telephone Courtesy

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios
AÑO: Duodécimo
Hours per topic: 4 hours

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts.</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about the elements of effective telephone communications ◆ Identifying specific details about Business Friendly <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about curt to courteous. ◆ Completion of charts by listening to people speaking about the service mentality ◆ Role play from curt to courteous activity 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Identification of effective telephone communication and state at least one courteous technique.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Define business friendly and identify its five main characteristics</p>	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Your voice is the all important delivery system for your words. ◆ Your tone of voice tells the other party whether they're welcome or not ◆ Choose words that explain your thoughts clearly. ◆ Be tactful. Feelings are easily hurt. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding business friendly approach and list its five main characteristics

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Offering more than the minimum ◆ Make yourself a star every time. Each call is unique ◆ Be Business Friendly. Don't argue ◆ Respond appropriately to the caller's comments. ◆ Business Friendly customer service depends on your smiling, friendly voice 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>From Curt to Courteous:</i> ◆ Voice ◆ Tone of Voice ◆ Words Used ◆ Listener's Perception ◆ Business Friendly Service What Is It? ◆ Avoid De-Sensitization ◆ Solve the Problem ◆ Show Empathy ◆ Smile 		◆	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <p>Smile and give immediate acknowledgment when a customer walks up and you're on the phone.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Show empathy ◆ Apologize and then handle the situation when a customer calls with a problem. ◆ Stay positive with comments about your company. ◆ Smile before you pick up the phone 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Personal calls should be limited and brief. Customers deserve your full attention. ◆ Remember your problems are not the customer's. Don't let your negative emotions leak over to your customers. ◆ Never order your customers to calm down. Use the proper techniques for handling irate callers. ◆ Use your Saturday night personality. ◆ Thank your lucky stars when someone catches your mistakes. What if they didn't? ◆ Never ignore a waiting customer ◆ Customers come first. Don't ever forget it. ◆ Listen to your customers for rapport building opportunities. Respond appropriately. 			

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>What's Wrong With this Picture:</i> ◆ The person or the Phone? ◆ Help Desk? ◆ Bad Rap Department ◆ Have a Nice Day ◆ Getting Mad at Peter taking it Out on Paul ◆ Call Down ◆ Board – Bored Operator ◆ An Honest Mistake ◆ Excuse Me Could I Get some Help? ◆ Who Cares? 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Define emotional leakage and give examples of its occurrence in the workplace</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about the basic telephone skills ◆ Identifying specific details from conversations about how to avoid emotional leakage <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about how to avoid emotional leakage ◆ Comprehension by listening about what is emotional leakage. ◆ Role play emotional leakage 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Distinguish different types of emotional leakage

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage</p>	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Emotional leakage is unfair to the caller ◆ Take a deep breath ◆ Callers can hear your smile even when they can't see it ◆ Wear your smile, even when you don't feel like it. ◆ A phony smile is better than a sincere frown. ◆ Smile before you pick up the phone. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Application of specific techniques which are effective in preventing emotional leakage.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>How to Avoid Emotional Leakage:</i> ◆ What is emotional Leakage? ◆ Shifting emotional Gears ◆ Smile Before you pick up the phone ◆ A phony smile is Better than a real frown ◆ Leaving a good last impression 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios

SUB-ÁREA: Comunicación Empresarial

AÑO: Duodécimo

UNIT: Quality Customer Service

Hours per topic: 4 hours

TARGET 5: We are customers to each others

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify and explain the important similarity between calls from outside the company and those originating within the company</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about the handing ourselves like customers ◆ Identifying specific details from conversations about how we are customers to each other <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about how to handle ourselves like customers to each other ◆ Comprehension by listening to people speaking about how we are customers to each other. ◆ Role plays we are customers to each other 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Identification of similarity between calls from outside the company and those originating within the company.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recall and state the relationship between the companies internal telephone techniques and its total customer service.</p>	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Give every caller the same courteous, friendly, professional treatment. ◆ Take the initiative. ◆ Greet the caller with a pleasant buffer. ◆ Ask don't demand. ◆ Politeness is never out of style. ◆ Take pride in your work ◆ Don't make or take calls anonymously. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recognition between the companies' internal telephone techniques and customer service.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>We are Customers to Each Other:</i> ◆ Know your Customers, Inside and Out ◆ For whom the Phone Rings ◆ A matter of Manner ◆ The name Game 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios

SUB-ÁREA: Comunicación Empresarial

AÑO: Duodécimo

UNIT: Quality Customer Service

Hours per topic: 4 hours

TARGET 6: How do deal with the foreign

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify five common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about how to deal with the foreign Accent ◆ Identifying specific details from conversations about how to deal with the foreign Accent <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about how to deal with the foreign Accent ◆ Listen to people speaking about how to deal with the foreign Accent ◆ Role play how to deal with the foreign Accent 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Identification of five common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Apply at least one effective alternative technique for avoiding mistakes.</p>	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Define foreign accent? ◆ Let customers know you want to help. ◆ Ask the customer to repeat if the message is not clear. ◆ Encourage the customer to take his/her time ◆ Speak clearly without raising your voice ◆ It's never okay to be rude to a customer ◆ Anticipate the special needs of your customers. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Application of at least one effective alternative technique for avoiding mistakes on the telephone

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>How to Deal with the Foreign Accent:</i> ◆ Don't Pretend to Understand ◆ Don't rush the customer ◆ Don't Shout ◆ Don't be rude ◆ Learn from experience 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios

SUB-ÁREA: Comunicación Empresarial

AÑO: Duodécimo

UNIT: Quality Customer Service

Hours per topic: 4 hours

TARGET 7: Escape from voice mail jail

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Describe six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages.</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about the reasons why voice mail is important ◆ Identifying specific details from conversations about six reason why voice mail is superior <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about six reasons why voice mail is superior to taking written messages. ◆ Listening to people speaking about the six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages ◆ Role play escape from voice mail Jail 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Description of the six reasons why voice mail is superior to traditional written methods of taking messages.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Understand and apply six techniques which apply to leaving an effective voice mail message.</p>	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. Language examples ◆ Define voice mail? ◆ What is a voice mail jail? ◆ Clients can call and place orders even when you are out of the office ◆ Automated attendant ◆ Save time and paper ◆ Give name and department ◆ Always be friendly ◆ Never leave bad news messages on voice mail. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Performance of actions by listening to commands.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Escape from Voice Mail Jail:</i> ◆ What people like/ dislike about voice mail ◆ Why voice mail? ◆ The Greeting ◆ Leaving Messages on voice mail 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Leadership in specific situations ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

MODALIDAD: Comercial y Servicios

ESPECIALIDAD: Ejecutivo para Centros de Servicios

SUB-ÁREA: Comunicación Empresarial

AÑO: Duodécimo

UNIT: Quality Customer Service

Hours per topic: 4 hours

TARGET 8: Telesales tips from A to Z

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>State the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service</p>	<p>Listening</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding specifications about high quality customer service ◆ Identifying specific details from conversations about the importance of attitude and creativity in providing high customer service. <p>Speaking</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Speaking appropriately ◆ Understanding ideas ◆ Taking part in short conversations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding of information words to accomplish a task ◆ Listen to oral techniques about the importance of attitude and creativity in providing high quality customer service ◆ Listening to people speaking about the telesales tips from Z to Z. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Order and discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Description of the importance of attitude and creativity in providing high quality customer services using the telesales tips from A to Z.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Recognize at least one communication tip or technique for each letter of the alphabet.</p>	<p>Reading</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Understanding details from text, passages and others. <p>Writing</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taking notes about specifications. <p>Language examples</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Define attitude? ◆ Define benefits? ◆ Define closing? ◆ Define details? ◆ What is the concept of greetings? ◆ What is the concept of humor? ◆ What is the concept of positive? ◆ What is the concept of qualifying? ◆ What did you understand as rejection? 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Development of skills to become a better clerk in customer service ◆ Derivation of conclusions 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Respect for different styles, methods and procedures. ◆ Leadership in specific situations 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recognition at least one communication tip or technique for each letter of the alphabet.

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ How do you get employee to understand customer's needs? ◆ Ask effective questions ◆ Practice smiling ◆ Define irritates ◆ What is an echo question? ◆ Why ask questions? <p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Telesales Tips from A to Z: ◆ A = Attitude ◆ B = Benefits ◆ C = Closing ◆ D = Details ◆ E = Echo questions ◆ F = Finish the day ready to begin ◆ G = Greetings ◆ H = Humor ◆ I = Irritates ◆ J = Jerry's pet peeve 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Production of pieces of writing on familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Social and cultural background of different people <p>Culture</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Analysis of the cultural aspects presented at each specific case at the work place. 	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ K = Know your objective ◆ L = Let's ◆ M = Monogram the call ◆ N = Naturally Inquisitive ◆ O = One word answers ◆ P = Practice being positive ◆ Q = Qualifying ◆ R = Rejection ◆ S = Smile ◆ T = Tone of Voice ◆ U = Understanding needs ◆ V = Vary your responses ◆ W = Weak, Wimpy Words ◆ X = X out these credibility busters ◆ Y = You buy or they buy ◆ Z = Be Creative 			

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUB-ÁREA

ADMINISTRACIÓN PARA CENTROS DE SERVICIO

ADMINISTRACIÓN PARA CENTROS DE SERVICIO

Con esta sub-área se pretende que el estudiantado aplique los conocimientos acerca de la calidad en el ámbito empresarial, valores personales, empresariales, de procesos, trabajo en equipo, liderazgo, salud ocupacional, con 6 horas semanales, para un total de 320 horas anuales, está integrada por seis unidades de estudio:

- **Plataforma de servicios:** se familiariza con las diferentes estructuras de las plataformas de servicio de las empresas.
- **Pasantía Laboral:** se aplican los conocimientos y destrezas de la especialidad en una empresa.
- **Relaciones Humanas y públicas:** cómo desenvolverse con cliente internos y externos.

Los docentes y las docentes deben propiciar el aprendizaje, apoyándolo con estrategias y procedimientos metodológicos que estimulen la participación grupal, criticidad, autogestión y la construcción del conocimiento.

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Formar valores éticos y morales en el desempeño personal, favoreciendo el ambiente de la empresa.
2. Aplicar funciones administrativas propias de una oficina.
3. Administrar los documentos elaborados y recibidos en la empresa.
4. Aplicar los principios de servicio al cliente en la realización de las tareas en la oficina.
5. Aplicar los principios de relaciones humanas y públicas en la atención al cliente interno y externo.
6. Practica en la plataforma de servicios real.

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO DE LA SUB-ÁREA DE ADMINISTRACIÓN PARA CENTROS DE SERVICIO

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Plataforma de Servicios	60 horas	10 semanas
II	Pasantía Laboral	40 horas	7 semanas
III	Relaciones Humanas y Públicas	50 horas	8 semanas
	TOTAL	150 Horas Anuales	25 Semanas

UNIDAD DE ESTUDIO
PLATAFORMA DE SERVICIOS

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Plataforma de Servicios
 Propósito: Aplicar las labores de una plataforma de servicios según normativas nacionales e internacionales.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Cita con claridad el concepto organización de trabajo en la oficina.	Específica
Describe con precisión la distribución de tareas administrativas.	Específica
Elabora correctamente un libro de recortes y sistemas recordatorios.	Específica
Menciona con claridad el concepto hábitos de trabajo.	Específica
Describe con precisión la gestión y las técnicas de medición del tiempo.	Específica
Ejecuta eficientemente la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos.	Específica
Menciona con exactitud el concepto la estructura orgánica y su importancia.	Específica
Interpreta eficientemente la diferenciación entre un centro y otro.	Específica
Recuerda con claridad la descripción y estructuración de los centros y plataformas de servicios.	Específica
Resuelve correctamente casos sobre estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.	Específica
Identifica correctamente los puestos, sus características e importancias en los centros y plataformas de servicios.	Específica
Elabora con precisión los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros.	Específica
Resuelve acertadamente casos presentado los informes y estados requeridos.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
4-1	Mostrar habilidades y destrezas en el desempeño laboral en una plataforma de servicio.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Organiza con calidad las labores en la plataforma de servicios.

Analiza las estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.

Analiza los diferentes puestos requeridos en los centros de servicios.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Cita el concepto organización de trabajo en la oficina.

Menciona el concepto hábitos de trabajo.

Menciona el concepto la estructura orgánica y su importancia.

Identifica los puestos, sus características e importancias en los centros y plataformas de servicios.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Describe la distribución de tareas administrativas.

Describe la gestión y las técnicas de medición del tiempo.

Interpreta la diferenciación entre un centro y otro.

Recuerda la descripción y estructuración de los centros y plataformas de servicios.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Elabora un libro de recortes y sistemas recordatorios.

Ejecuta la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos.

Resuelve casos sobre estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.

Elabora los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros.

Resuelve casos presentado los informes y estados requeridos.

Modalidad: Comercial y Servicios
 Sub-área: Administración para Centros de Servicios
 Unidad de Estudio: Plataforma de Servicios

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios
 Año: Duodécimo
 Tiempo Estimado: 60 horas

Propósito: Aplicar las labores de una plataforma de servicios según normativas nacionales e internacionales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Organizar con calidad las labores en la plataforma de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Organización del trabajo en la oficina: <ul style="list-style-type: none"> Determinación de las labores de oficina. Distribución de tareas administrativas. Utilización de los sistemas recordatorios (registros, agendas, calendarios y otros). Suministros. Libro de recortes: usos, clases, organización, identificación, inserción, índice. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Define el concepto organización de trabajo en la oficina. Explica la distribución de tareas administrativas. Ejemplifica el uso del libro de recortes y sistemas recordatorios. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Cita el concepto organización de trabajo en la oficina. Describe la distribución de tareas administrativas. Elabora un libro de recortes y sistemas recordatorios. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> Organiza con calidad las labores en la plataforma de servicios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> • Hábitos de trabajo. • Gestión del tiempo (interrupciones, plan diario y plan semestral. • Técnicas de medición del tiempo: diagramas de control, parámetros de medida. • Identificación de prioridades. • Gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones, almuerzos: <ul style="list-style-type: none"> • Métodos para anotar y confirmar actividades. • Formulación de planes diarios, semanales y otros. • División del trabajo. • Delegación de funciones. • Toma de decisiones. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cita el concepto de hábitos de trabajo. • Explica la gestión y las técnicas de medición del tiempo. • Explica la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona el concepto hábitos de trabajo. • Describe la gestión y las técnicas de medición del tiempo. • Ejecuta la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Analizar las estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.</p>	<p>Estructura orgánica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia. • Definición. • Diferenciación entre un centro y otro. • Características. • Descripción. • Estructuración. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define la estructura orgánica y su importancia. • Explica sobre la diferenciación entre un centro y otro. • Cita la descripción y estructuración de los centros y plataformas de servicios. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona el concepto la estructura orgánica y su importancia. • Interpreta la diferenciación entre un centro y otro. • Recuerda la descripción y estructuración de los centros y plataformas de servicios. • Resuelve casos sobre estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza las estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Analizar los diferentes puestos requeridos en los centros y plataformas de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Definición de los puestos: <ul style="list-style-type: none"> Características. Importancia. Descripción. Informes técnicos Informes escritos Estados financieros Estados económicos. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Define los puestos, sus características e importancia en los centros y plataformas de servicios. Describe los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros. Ejemplifica los estilos de informes y estados que se utilizan en los centros y plataformas de servicios. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica los puestos, sus características e importancias en los centros y plataformas de servicios. Elabora los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros. Resuelve casos presentado los informes y estados requeridos. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> Analiza los diferentes puestos requeridos en los centros y plataformas de servicios.

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Plataforma de Servicios

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula – Taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define el concepto organización de trabajo en la oficina.
- Explica la distribución de tareas administrativas.
- Ejemplifica el uso del libro de recortes y sistemas recordatorios.
- Cita el concepto de hábitos de trabajo.
- Explica la gestión y las técnicas de medición del tiempo.
- Explica la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos.
- Define la estructura orgánica y su importancia.
- Explica sobre la diferenciación entre un centro y otro.
- Cita la descripción y estructuración de los centros y plataformas de servicios.
- Define los puestos, sus características e importancia en los centros y plataformas de servicios.
- Describe los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros.
- Ejemplifica los estilos de informes y estados que se utilizan en los centros y plataformas de servicios.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
 A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
 De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Cita con claridad el concepto organización de trabajo en la oficina.			
Describe con precisión la distribución de tareas administrativas.			
Elabora correctamente un libro de recortes y sistemas recordatorios.			
Menciona con claridad el concepto hábitos de trabajo.			
Describe con precisión la gestión y las técnicas de medición del tiempo.			
Ejecuta eficientemente la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos.			
Menciona con exactitud el concepto la estructura orgánica y su importancia.			
Interpreta eficientemente la diferenciación entre un centro y otro.			
Recuerda con claridad la descripción y estructuración de los centros y plataformas de servicios.			
Resuelve correctamente casos sobre estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.			
Identifica correctamente los puestos, sus características e importancias en los centros y plataformas de servicios.			
Elabora con precisión los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros.			
Resuelve acertadamente casos presentado los informes y estados requeridos.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Organizar con calidad las labores en la plataforma de servicios.	Organiza con calidad las labores en la plataforma de servicios.	Cita el concepto organización de trabajo en la oficina.	Conocimiento	Cita con claridad el concepto organización de trabajo en la oficina.
		Menciona el concepto hábitos de trabajo.	Conocimiento	Menciona con claridad el concepto hábitos de trabajo.
		Describe la distribución de tareas administrativas.	desempeño	Describe con precisión la distribución de tareas administrativas.
		Describe la gestión y las técnicas de medición del tiempo.	Desempeño	Describe con precisión la gestión y las técnicas de medición del tiempo.
		Elabora un libro de recortes y sistemas recordatorios	Producto	Elabora correctamente un libro de recortes y sistemas recordatorios
		Ejecuta la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos	Producto	Ejecuta eficientemente la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Analizar las estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.	Analiza las estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.	Menciona el concepto la estructura orgánica y su importancia.	Conocimiento	Menciona con exactitud el concepto la estructura orgánica y su importancia.
		Recuerda la descripción y estructuración de los centros y plataformas de servicios.	Conocimiento	Recuerda con claridad la descripción y estructuración de los centros y plataformas de servicios.
		Interpreta la diferenciación entre un centro y otro.	Desempeño	Interpreta eficientemente la diferenciación entre un centro y otro.
		Resuelve casos sobre estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.	Producto	Resuelve correctamente casos sobre estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Analizar los diferentes puestos requeridos en los centros y plataformas de servicios.	Analiza los diferentes puestos requeridos en los centros y plataformas de servicios.	Identifica los puestos, sus características e importancias en los centros y plataformas de servicios.	Conocimiento	Identifica correctamente los puestos, sus características e importancias en los centros y plataformas de servicios.
		Elabora los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros.	Producto	Elabora con precisión los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros.
		Resuelve casos presentado los informes y estados requeridos.	Producto	Resuelve acertadamente casos presentado los informes y estados requeridos.

UNIDAD
PASANTIA LABORAL

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Pasantía Laboral
 Propósito: Ejecutar con calidad las labores propias de oficina en empresas nacionales e internacionales.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Titulo	Clasificación
Atiende eficientemente al cliente interno y externo.	Específica
Contesta correctamente el teléfono.	Específica
Organiza y planea con precisión las labores cotidianas.	Específica
Realiza eficientemente diversas labores secretariales.	Específica
Coteja e imprime adecuadamente los documentos.	Específica
Utiliza con eficiencia los equipos disponibles en la empresa.	Específica
Encuaderna y emplastica correctamente los documentos.	Específica
Aplica con acierto las normas básicas de seguridad propias de la oficina.	Específica
Realiza con eficiencia el control y envío de faxes.	Específica
Administra correctamente la documentación.	Específica
Mantiene permanentemente la limpieza y el orden en la oficina, así como en el escritorio.	Específica
Trabaja eficazmente en equipo.	Específica
Elabora documentos publicitarios, gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros.	Específica
Administra los suministros o materiales.	Específica
Maneja correctamente el escáner y la guillotina.	Específica
Aplica con precisión los principios básicos de contabilidad.	Específica
Realiza acertadamente trámites bancarios.	Específica
Utiliza juiciosamente internet para realizar labores administrativas.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
4 -2	<p> Demostrar conocimiento, habilidades y destrezas en el desempeño de las labores empresariales de acuerdo con las normas establecidas en cada empresa. </p>

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Aplicar conocimientos, habilidades y destrezas propias de la especialidad e inherentes al entorno laboral.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Aplica las normas básicas de seguridad propias de la oficina.

Utiliza internet para realizar labores administrativas.

Aplica los principios básicos de contabilidad.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Atiende al cliente interno y externo.
Contesta el teléfono.
Organiza y planea las labores cotidianas.
Realiza diversas labores secretariales.
Mantiene la limpieza y el orden en la oficina, así como en el escritorio.
Realiza el control y envío de faxes.
Administra la documentación.
Trabaja en equipo.
Administra los suministros o materiales.
Maneja el escáner y la guillotina.
Utiliza permanentemente los equipos disponibles en la empresa.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Encuaderna y emplastica los documentos.
Elabora documentos publicitarios, gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros.
Realiza trámites bancarios.
Coteja e imprime los documentos.

Modalidad : Comercial y Servicios

Especialidad: **Ejecutivo para Centros de Servicios**

Sub-área: **Administración para Centros de Servicios**

Año: Duodécimo

Unidad de Estudio: Pasantía Laboral

Tiempo Estimado: 4 horas

Propósito: Ejecutar con calidad labores propias de empresas nacionales e internacionales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar conocimientos, habilidades y destrezas propias de la especialidad e inherentes al entorno laboral.	<p>Atención del cliente interno y externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención del teléfono. • Atención al cliente. <p>Organización del tiempo y planeamiento de las actividades propias de la oficina.</p> <p>Limpieza y distribución de la oficina así como del escritorio.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Normas básicas de seguridad propias de la oficina.</p>	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica la atención al cliente interno y externo. • Ejemplifica cómo se contesta el teléfono correctamente. • Formula la organización y planeamiento de las labores cotidianas. • Promueve la creación de diversas labores secretariales. • Muestra el uso de los equipos disponibles en la empresa. • Describe procedimientos para la elaboración de documentos publicitarios, gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros. 	Responsabilidad al cumplir deberes asignados.	Aplica conocimientos, habilidades y destrezas propias de la especialidad e inherentes al entorno laboral.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Computadora, máquinas manuales y electrónicas.</p> <p>Documentación variada propia de la oficina.</p> <p>Gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros.</p> <p>Impresión de documentos.</p> <p>Controles sobre los documentos.</p>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza la técnica de cotejo y muestra la Impresión de documentos. • Demuestra la encuadernación y emplastado de documentos. • Señala lineamientos para el uso de internet en la realización de labores administrativas. • Explica las normas básicas de seguridad propias de la oficina. • Ejecuta el control y envío de faxes. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Cotejo de los documentos digitados.</p> <p>Encuadernación de documentos.</p> <p>Emplastado de documentos.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Control del envío y recepción de faxes.</p>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expresa normas para administrar la documentación. • Justifica la limpieza y el orden en la oficina y el escritorio. • Organiza los suministros o materiales. • Muestra cómo se usa el escáner y la guillotina. • Ilustra los principios básicos de contabilidad. • Ensaya trámites bancarios. • Fomenta el trabajo en equipo. 		<p>Aplica el lenguaje apropiado en la oficina tomando en cuenta el estilo, características y las técnicas de comunicación oral</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Atiende al cliente interno y externo. • Contesta el teléfono correctamente. • Organiza y planea las labores cotidianas. • Realiza diversas labores secretariales. • Utiliza permanente los equipos disponibles en la empresa. • Elabora documentos publicitarios, gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coteja e Imprime documentos. • Encuaderna y emplastica documentos. • Utiliza juiciosamente internet para realizar labores administrativas. • Aplica las normas básicas de seguridad propias de la oficina. • Realiza control y envío de faxes. • Administra la documentación. • Mantiene la limpieza y el orden en la oficina y el escritorio. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Administra los suministros o materiales. • Maneja el escáner y la guillotina. • Aplica los principios básicos de contabilidad. • Realiza trámites bancarios. • Trabaja en equipo. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Pasantía Laboral | PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Oficina, empresa. | DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Explica la atención al cliente interno y externo.
- Ejemplifica cómo se contesta el teléfono correctamente.
- Formula la organización y planeamiento de las labores cotidianas.
- Promueve la creación de diversas labores secretariales.
- Muestra el uso de los equipos disponibles en la empresa.
- Describe procedimientos para la elaboración de documentos publicitarios, gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros.

- Utiliza la técnica de cotejo y muestra la impresión de documentos.
- Demuestra la encuadernación y emplastado de documentos.
- Señala lineamientos para el uso de internet en la realización de labores administrativas.
- Explica las normas básicas de seguridad propias de la oficina.
- Ejecuta el control y envío de faxes.
- Expresa normas para administrar la documentación.
- Justifica la limpieza y el orden en la oficina y el escritorio.
- Organiza los suministros o materiales.
- Muestra cómo se usa el escáner y la guillotina.
- Ilustra los principios básicos de contabilidad.
- Ensaya trámites bancarios.
- Fomenta el trabajo en equipo.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
 A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
 De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Atiende eficientemente al cliente interno y externo.			
Contesta correctamente el teléfono.			
Organiza y planea con precisión las labores cotidianas.			
Realiza eficientemente diversas labores secretariales.			
Coteja e imprime adecuadamente los documentos.			
Encuaderna y emplastica correctamente los documentos.			
Aplica con acierto las normas básicas de seguridad propias de la oficina.			
Realiza con eficiencia el control y envío de faxes.			
Administra correctamente la documentación.			
Mantiene permanentemente la limpieza y el orden en la oficina, así como en el escritorio.			
Trabaja eficazmente en equipo.			
Elabora correctamente documentos publicitarios, gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros.			
Administra con eficiencia los suministros o materiales.			
Maneja correctamente el escáner y la guillotina.			
Utiliza con eficiencia los equipos disponibles en la empresa.			
Aplica con precisión los principios básicos de contabilidad.			
Realiza acertadamente trámites bancarios.			
Utiliza juiciosamente internet para realizar labores administrativas.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar conocimientos, habilidades y destrezas propias de la especialidad e inherentes al entorno laboral.	Aplica conocimientos, habilidades y destrezas propias de la especialidad e inherentes al entorno laboral.	Atiende al cliente interno y externo.	Desempeño	Atiende eficientemente al cliente interno y externo.
		Contesta el teléfono.	Desempeño	Contesta correctamente el teléfono.
		Organiza y planea las labores cotidianas.	Desempeño	Organiza y planea con precisión las labores cotidianas.
		Realiza diversas labores secretariales.	Desempeño	Realiza eficientemente diversas labores secretariales.
		Coteja e imprime los documentos.	Producto	Coteja e imprime adecuadamente los documentos.
		Encuaderna y emplastica los documentos.	Producto	Encuaderna y emplastica correctamente los documentos.
		Aplica las normas básicas de seguridad propias de la oficina.	Conocimiento	Aplica con acierto las normas básicas de seguridad propias de la oficina.
		Realiza el control y envío de faxes.	Desempeño	Realiza con eficiencia el control y envío de faxes.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
		Aplica con precisión los principios básicos de contabilidad.	Conocimiento	Aplica con precisión los principios básicos de contabilidad.
		Realiza trámites bancarios.	Producto	Realiza acertadamente trámites bancarios.
		Utiliza internet para realizar labores administrativas.	Conocimiento	Utiliza juiciosamente internet para realizar labores administrativas.
		Elabora documentos publicitarios, gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros.	Producto	Elabora correctamente documentos publicitarios, gráficos, dibujos, formularios, tarjetas, boletines entre otros.
		Administra los suministros o materiales.	Desempeño	Administra con eficiencia los suministros o materiales.
		Maneja el escáner y la guillotina.	Desempeño	Maneja correctamente el escáner y la guillotina.
		Utiliza los equipos disponibles en la empresa.	Desempeño	Utiliza con eficiencia los equipos disponibles en la empresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
		Mantiene la limpieza y el orden en la oficina, así como en el escritorio.	Desempeño	Mantiene permanentemente la limpieza y el orden en la oficina, así como en el escritorio.
		Trabaja en equipo.	Desempeño	Trabaja eficazmente en equipo.
		Administra la documentación.	Desempeño	Administra correctamente la documentación.

UNIDAD DE ESTUDIO
RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Relaciones Humanas y Públicas
 Propósito: Aplicar las relaciones humanas y públicas en el ámbito empresarial.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Cita con precisión el concepto de relaciones dentro de la empresa.	Específica
Describe acertadamente las relaciones públicas dentro de la empresa.	Específica
Dramatiza eficientemente algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.	Específica
Menciona con claridad el concepto de relaciones humanas.	Específica
Interpreta eficientemente sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.	Específica
Recuerda con exactitud la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.	Específica
Resuelve acertadamente casos sobre las relaciones humanas.	Específica
Identifica con claridad las relaciones públicas internas de una empresa.	Específica
Ilustra correctamente las relaciones internacionales.	Específica
Resuelve con claridad casos las relaciones con respecto a la atención a los clientes.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
4-3	Demostrar habilidades y destrezas en el desempeño laboral en cuanto a relaciones públicas y humanas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Analiza los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo para lograr una buena imagen empresarial.
Aplica los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.
Valora la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Cita el concepto de relaciones dentro de la empresa.
Menciona el concepto de relaciones humanas.
Recuerda la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.
Identifica con claridad las relaciones públicas internas de una empresa.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Describe las relaciones públicas dentro de la empresa.
Interpreta eficientemente sobre los principales aspectos de las relaciones humanas
Ilustra correctamente las relaciones internacionales.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Dramatiza algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.
Resuelve casos sobre las relaciones humanas.
Resuelve casos las relaciones con respecto a la atención a los clientes.

Modalidad: Comercial y Servicios
 Sub-área: Administración para Centros de Servicios
 Unidad de Estudio: Relaciones Humanas y Públicas

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios
 Año: Duodécimo
 Tiempo Estimado: 50 horas

Propósito: Aplicar las relaciones humanas y públicas en el ámbito empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo para lograr una buena imagen empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> Las relaciones dentro de la oficina <ul style="list-style-type: none"> Actitudes necesarias en la oficina. Espacio vital. Relaciones interpersonales con los: superiores, clientes, amigos, visitantes nuevos y otros. Relaciones públicas: <ul style="list-style-type: none"> Como función de la organización. Relaciones públicas vs. Publicidad. Clasificación de las relaciones públicas internas. Información y trato apropiado para con el personal. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Define el concepto de relaciones dentro de la empresa. Explica las relaciones públicas dentro de la empresa. Ejemplifica las situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Cita el concepto de relaciones dentro de la empresa. Describe las relaciones públicas dentro de la empresa. Dramatiza algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa. 	Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none"> Analiza los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo para lograr una buena imagen empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Aplicar los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.</p>	<p>Relaciones humanas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Principios fundamentales • El individuo, unidad básica de las relaciones humanas. • Principales aspectos de las relaciones humanas. • Principios para lograr mantener excelentes relaciones humanas. • Actitudes positivas para aplicar los principios que conlleven a las relaciones humanas exitosas. <p>Personalidad :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición y componentes de la personalidad. • Aspectos social, intelectual y emocional de la personalidad. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de relaciones humanas. • Explica sobre los principales aspectos de las relaciones humanas. • Cita la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo. • Planifica casos para ejemplificar las relaciones humanas. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona el concepto de relaciones humanas. • Interpreta sobre los principales aspectos de las relaciones humanas. • Recuerda la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo. <p>Resuelve casos sobre las relaciones humanas.</p>	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>3. Valorar la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes.</p>	<p>Clasificación de las Relaciones Públicas internas, información y trato apropiado para con el personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención a clientes actuales y potenciales. • Accionistas. • Inversionistas • Proveedores. • Gobierno. • Comunidad. <p>Relaciones Internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplomacia • Identidad nacional. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasifica las relaciones públicas internas de una empresa. • Describe las relaciones internacionales. • Demuestra situaciones sobre los diversos tipos de relaciones con respecto a la atención a los clientes. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica las relaciones públicas internas de una empresa. • Ilustra las relaciones internacionales. • Resuelve casos las relaciones con respecto a la atención a los clientes. 	<p>Capacidad de dialogar en situaciones conflictivas.</p>	<p>Valora la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes.</p>

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Relaciones Humanas y Públicas

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Aula – Taller

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define el concepto de relaciones dentro de la empresa.
- Explica las relaciones públicas dentro de la empresa.
- Ejemplifica las situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.
- Define el concepto de relaciones humanas.
- Explica sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.
- Cita la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.
- Planifica casos para ejemplificar las relaciones humanas.
- Clasifica las relaciones públicas internas de una empresa.
- Describe las relaciones internacionales.
- Demuestra situaciones sobre los diversos tipos de relaciones con respecto a la atención a los clientes.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
 A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
 De la siguiente lista marque con una “X” la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Cita con precisión el concepto de relaciones dentro de la empresa.			
Describe acertadamente las relaciones públicas dentro de la empresa.			
Dramatiza eficientemente algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.			
Menciona con claridad el concepto de relaciones humanas.			
Interpreta eficientemente sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.			
Recuerda con exactitud la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.			
Resuelve acertadamente casos sobre las relaciones humanas.			
Identifica con claridad las relaciones públicas internas de una empresa.			
Ilustra correctamente las relaciones internacionales.			
Resuelve con claridad casos las relaciones con respecto a la atención a los clientes.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Analizar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo para lograr una buena imagen empresarial.	Analiza los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo para lograr una buena imagen empresarial.	Cita el concepto de relaciones dentro de la empresa.	Conocimiento	Cita con precisión el concepto de relaciones dentro de la empresa.
		Describe las relaciones públicas dentro de la empresa.	Desempeño	Describe acertadamente las relaciones públicas dentro de la empresa.
		Dramatiza algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.	Producto	Dramatiza eficientemente algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.	Aplica los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial.	Menciona el concepto de relaciones humanas.	Conocimiento	Menciona con claridad el concepto de relaciones humanas.
		Recuerda la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo	Conocimiento	Recuerda con exactitud la definición de personalidad y aspectos sociales del mismo.
		Interpreta sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.	Desempeño	Interpreta eficientemente sobre los principales aspectos de las relaciones humanas.
		Resuelve casos sobre las relaciones humanas.	Producto	Resuelve acertadamente casos sobre las relaciones humanas.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Valorar la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes.	Valora la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes.	Identifica las relaciones públicas internas de una empresa.	Conocimiento	Identifica con claridad las relaciones públicas internas de una empresa.
		Ilustra las relaciones internacionales.	Desempeño	Ilustra correctamente las relaciones internacionales.
		Resuelve casos las relaciones con respecto a la atención a los clientes.	Producto	Resuelve con claridad casos las relaciones con respecto a la atención a los clientes.

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

SUB-ÁREA

DESTREZAS COMPUTACIONALES

DESTREZAS COMPUTACIONALES

Con esta subárea se pretende que las estudiantes y los estudiantes logren las habilidades y destrezas para el uso de la computadora, como herramienta para la presentación de los documentos propios de la oficina moderna, con 4 horas por semana, para un total de 100 horas anuales, está integrada por dos unidades de estudio:

- **Redes - Usuario:** con la cual se adquieren conocimientos como usuario para el manejo de la red y sus servicios.
- **Producción de documentos en Computadora:** en la que aplica las destrezas en el manejo del procesador de texto y elabora documentos comerciales con precisión y exactitud a una velocidad mínima de 70 ppm.

Para lograr el éxito en esta subárea el estudiante debe recibir **4 horas semanales durante todo el curso lectivo en el laboratorio de cómputo.**

OBJETIVOS GENERALES DE LA SUB-ÁREA

1. Valorar la importancia del avance tecnológico, como apoyo a la calidad de vida personal y social.
2. Utilizar la red como usuario así como los servicios proporcionados por Internet en las labores propias de una oficina.
3. Propiciar el desarrollo creativo y crítico en el desempeño de la digitación en cuanto a técnicas y procedimientos en el desempeño laboral.
4. Aplicar destrezas en la manipulación correcta de la computadora y de los programas computacionales utilizados.
5. Manejar, al tacto, el teclado de la computadora, aplicando las técnicas correspondientes para desarrollar una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.
6. Aplicar las funciones del procesador de palabras en la digitación de documentos para obtener calidad en la presentación de los mismos.
7. Desarrollar buenos hábitos de trabajo para lograr eficiencia y eficacia en las tareas que realiza.

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE LA SUB-ÁREA DE DESTREZAS COMPUTACIONALES

Unidades	Nombre de la unidad de estudio	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
I	Redes - Usuario	28 horas	7 semanas
II	Producción de documentos en computadora	72 horas	18 semanas
	Total	100 horas anuales	25 semanas

UNIDAD DE ESTUDIO

REDES-USUARIO

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Redes-Usuario
 Propósito: Manejar como usuario, una red y aplicar los procedimientos en la utilización de los diferentes servicios.
 Nivel de Competencia: Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Titulo	Clasificación
Interpreta correctamente conceptos básicos de comunicación de datos y redes.	Específica
Describe con precisión el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.	Específica
Señala claramente las utilidades y aplicaciones de ambos conceptos.	Específica
Cita con eficacia los componentes esenciales de la red.	Específica
Representa eficientemente el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.	Específica
Practica correctamente la creación y búsqueda de archivos y documentos.	Específica
Formula acertadamente el concepto de usuario y de administrador.	Específica
Selecciona con acierto las características de los usuarios de una red y del administrador.	Específica
Representa con precisión las responsabilidades de los usuarios de una red y de los administradores.	Específica
Reproduce con claridad los conceptos fundamentales de Internet.	
Señala adecuadamente las características de Internet.	Específica
Selecciona con claridad las ventajas y las desventajas de internet.	Específica
Utiliza correctamente los mandatos de ingreso y salida de la red.	
Describe con precisión las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información.	Específica
Ejecuta correctamente los servicios de comunicación disponibles en internet.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
5 -1	Desarrollar habilidades en el manejo del sistema operativo de redes, utilizando los servicios básicos de comunicación de acuerdo con los derechos y atributos de seguridad establecidos técnicamente.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Analizar los conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes.
 Utilizar las redes de área local.
 Determinar las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red.
 Identificar conceptos, características y aplicaciones de internet.
 Ejecutar las diferentes aplicaciones en Internet.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Cita los componentes esenciales de la red.
 Reproduce los conceptos fundamentales de Internet.
 Señala las características de Internet.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Interpreta conceptos básicos de comunicación de datos y redes.

Describe el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.

Formula el concepto de usuario y de administrador.

Selecciona con las características de los usuarios de una red y del administrador.

Reproduce los conceptos fundamentales de Internet.

Selecciona las ventajas y las desventajas de internet.

Utiliza los mandatos de ingreso y salida de la red.

Describe las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Desarrolla las utilidades y aplicaciones de redes y comunicaciones.

Practica la creación y búsqueda de archivos y documentos.

Ejecuta las responsabilidades de los usuarios de una red y de los administradores.

Aplica los servicios de comunicación disponibles en internet.

Modalidad : Comercial y Servicios

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios

Sub-área: **Destrezas Computacionales**

Año: Duodécimo

Unidad de Estudio: Redes -Usuario

Tiempo Estimado: 28 horas

Propósito: Manejar como usuario, una red y aplicar los procedimientos en la utilización de los diferentes servicios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar los conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes.	<p>Comunicación de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos de sistemas de comunicación de datos • Aplicaciones <p>Redes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Utilidades y aplicaciones • Característica. 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define conceptos básicos de comunicación de datos y redes. • Explica el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes. • Identifica las utilidades y aplicaciones de comunicación de datos y redes. 	Búsqueda de la previsión, prudencia, planificación y orden.	Analiza los conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpreta conceptos básicos de comunicación de datos y redes. • Describe el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes. • Desarrolla las utilidades y aplicaciones de de comunicación de datos y redes. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Utilizar las redes de área local.	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes esenciales de la red. <ul style="list-style-type: none"> • Redes LAN y WAN • Servicios disponibles • Archivos y documentos <ul style="list-style-type: none"> • Creación y búsqueda • Modificar • Guardar • Impresión de datos <ul style="list-style-type: none"> • Local • Red 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los componentes esenciales de la red. • Demuestra el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes. • Desarrolla la creación y búsqueda de archivos y documentos. <p><u>El y la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formula los componentes esenciales de la red. • Representa el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes. • Practica la creación y búsqueda de archivos y documentos. 	Búsqueda de la previsión, prudencia, planificación y orden.	Utiliza las redes de área local.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3. Determinar las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red.	<p>Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Responsabilidades <p>Administrador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Responsabilidades 	<p><u>El y la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el concepto de usuario y de Administrador • Describe las características de los usuarios de una red y del Administrador. • Ejemplifica las responsabilidades de los usuarios de una red y de los Administradores. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Señala el concepto de usuario y de Administrador • Selecciona las características de los usuarios de una red y del Administrador. • Ejecuta las responsabilidades de los usuarios de una red y de los Administradores. 	<p>Búsqueda de la previsión, prudencia, planificación y orden.</p>	<p>Determina las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
4. Identificar conceptos, características y aplicaciones de internet.	<p>Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Origen • Características • Utilidades • Ventajas y desventajas <p>Conceptos fundamentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dominio • Hipertexto • Protocolos • Direcciones <p>Palabra de acceso o password.</p> <p>Mandatos para ingreso y salida de la red.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Login • Login .exe • Logout 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define conceptos fundamentales de Internet. • Identifica las características de Internet. • Clasifica las ventajas y desventajas de internet. • Demuestra los mandatos de ingreso y salida de la red. <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reproduce conceptos fundamentales de Internet. • Señala las características de Internet. • Selecciona las ventajas y las desventajas de internet. <p>Utiliza los mandatos de ingreso y salida de la red.</p>	Búsqueda de la previsión, prudencia, planificación y orden.	Identifica conceptos, características y aplicaciones de internet.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Ejecutar las diferentes aplicaciones en Internet.	Listas de acceso a la información <ul style="list-style-type: none"> • FTP • WWW Correo electrónico Comunicación electrónica Foros de discusión Etiquetas Webb Cam Outlook Otros.	<u>El o la Docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Describe las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información. • Demuestra el funcionamiento de los servicios. <u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Describe las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información. • Aplica los servicios de comunicación disponibles en internet. 	Búsqueda de la previsión, prudencia, planificación y orden.	2. Ejecuta las diferentes aplicaciones en Internet.

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Redes-Usuarios

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Laboratorio de Cómputo

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Define conceptos básicos de comunicación de datos y redes.
- Explica el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.
- Identifica las utilidades y aplicaciones de de comunicación de datos y redes.
- Describe los componentes esenciales de la red.
- Demuestra el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.
- Desarrolla la creación y búsqueda de archivos y documentos.
- Define el concepto de usuario y de administrador
- Describe las características de los usuarios de una red y del administrador.
- Ejemplifica las responsabilidades de los usuarios de una red y de los administradores.
- Define conceptos fundamentales de Internet.
- Identifica las características de Internet.
- Clasifica las ventajas y desventajas de internet.
- Demuestra los mandatos de ingreso y salida de la red.
- Describe las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información.
- Demuestra el funcionamiento de los servicios

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:	
<p>Instrucciones:</p> <p>A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.</p> <p>De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.</p>	

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Interpreta correctamente conceptos básicos de comunicación de datos y redes.			
Describe con precisión el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.			
Desarrolla claramente las utilidades y aplicaciones de comunicación de datos y redes.			
Formula con eficacia los componentes esenciales de la red.			
Representa eficientemente el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.			
Practica correctamente la creación y búsqueda de archivos y documentos.			
Señala acertadamente el concepto de usuario y de administrador			
Selecciona con acierto las características de los usuarios de una red y del administrador.			
Ejecuta con precisión las responsabilidades de los usuarios de una red y de los Administradores.			
Reproduce con claridad los conceptos fundamentales de Internet.			
Señala adecuadamente las características de Internet.			
Selecciona con claridad las ventajas y las desventajas de internet.			
Utiliza correctamente los mandatos de ingreso y salida de la red.			
Describe con precisión las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información.			
Aplica correctamente los servicios de comunicación disponibles en internet.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Analizar los conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes.	Analiza los conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes.	Interpreta conceptos básicos de comunicación de datos y redes.	Desempeño	Interpreta correctamente conceptos básicos de comunicación de datos y redes.
		Describe el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.	Desempeño	Describe con precisión el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.
		Selecciona las utilidades y aplicaciones de comunicación de datos y redes.	Conocimiento	Selecciona claramente las utilidades y aplicaciones de comunicación de datos y redes.
Utilizar las redes de área local.	Utiliza las redes de área local.	Cita los componentes esenciales de la red.	Conocimiento	Cita con eficacia los componentes esenciales de la red.
		Representa el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.	Desempeño	Representa eficientemente el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes.
		Practica la creación y búsqueda de archivos y documentos.	Producto	Practica correctamente la creación y búsqueda de archivos y documentos.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Determinar las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red.	Determina las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red.	Formula el concepto de usuario y de administrador.	Desempeño	Formula acertadamente el concepto de usuario y de administrador
		Selecciona las características de los usuarios de una red y del administrador.	Desempeño	Selecciona con acierto las características de los usuarios de una red y del administrador.
		Ejecuta las responsabilidades de los usuarios de una red y de los administradores.	Producto	Ejecuta con precisión las responsabilidades de los usuarios de una red y de los administradores.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Identificar conceptos, características y aplicaciones de internet.	Identifica conceptos, características y aplicaciones de internet.	Reproduce los conceptos fundamentales de Internet.	Conocimiento	Reproduce con claridad los conceptos fundamentales de Internet.
		Señala las características de Internet.	Conocimiento	Señala adecuadamente las características de Internet.
		Selecciona las ventajas y las desventajas de internet.	Desempeño	Selecciona con claridad las ventajas y las desventajas de internet.
		Utiliza los mandatos de ingreso y salida de la red.	Desempeño	Utiliza correctamente los mandatos de ingreso y salida de la red.
Ejecutar las diferentes aplicaciones en Internet.	Ejecuta las diferentes aplicaciones en Internet.	Describe las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información.	Desempeño	Describe con precisión las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información.
		Aplica los servicios de comunicación disponibles en internet.	Producto	Aplica correctamente los servicios de comunicación disponibles en internet.

UNIDAD DE ESTUDIO

PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN COMPUTADORA

NORMA TÉCNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título:	Producción de Documentos en Computadora
Propósito:	Utilizar la computadora en la elaboración de diferentes documentos según las normas internacionales.
Nivel de Competencia:	Básica.

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Prepara correctamente la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.	Específica
Clasifica con eficiencia el programa con el cual va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.	Específica
Realiza con exactitud trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.	Específica
Práctica con exactitud las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.	Específica
Elabora con precisión todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.	Específica
Reconoce correctamente el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.	Específica
Planifica con exactitud el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.	Específica
Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.	Específica
Elabora eficientemente actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.	Específica

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Referencia	Título del Elemento
5-2	Demostrar habilidades y destrezas en la elaboración de diferentes documentos en la computadora.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Ensaya procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.

Aplica las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.

CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría

Clase

Servicios

Prestación de servicios de Educación Técnica

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Prepara la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.

Clasifica el programa con el cual va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.

Realiza trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.

Práctica las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.

Reconoce el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.

Planifica el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.

Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO

Elabora todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.

Elabora actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.

Modalidad: Comercial y Servicios
 Sub-área: Destrezas Computacionales
 Unidad de Estudio: Producción de Documentos en Computadora

Especialidad: Ejecutivo para Centros de Servicios
 Año: Duodécimo
 Tiempo Estimado: 72 horas

Propósito: Utilizar la computadora en la elaboración de diferentes documentos según las normas internacionales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Ensayar procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.	<ul style="list-style-type: none"> • Textos en inglés y español. • Prácticas dirigidas. • Trabajos de producción con tiempo y un margen mínimo de errores. • Mensajes sociales. • Mensajes electrónicos. • Técnicas de cotejo. 	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ilustra el procedimiento para la elaboración de diferentes textos y mensajes en la computadora. • Demuestra los paquetes con los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos para su elaboración en la computadora. • Planifica el tiempo de ejecución de la producción de los trabajos con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos. • Programa pruebas de velocidad con material en inglés y español. 	Ejecución de su libre expresión de pensamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Ensayo procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prepara la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes. • Clasifica el programa con el cual va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos. • Realiza trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos. • Práctica las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo. • Elabora todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo. 		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Aplicar las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y presentación de toda clase de documentación utilizando el procesador de textos Word, hoja electrónica, base de datos, Power Point y multimedia : • El acta. • Informes utilizados en la actualidad. • Todo tipo de cartas comerciales. • Tarjetas. • Facturas recibos. • Planillas. • Organigramas. • Circulares. • Tablas. • Certificaciones. • Documentos legales. • Diapositivas. 	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos. • Demuestra los diferentes documentos a elaborar. • Ejemplifica la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación. 	<p>Ejecución de su libre expresión de pensamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos. • Planifica el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar. • Utiliza la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación. • Elabora actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros. 		

PRÁCTICAS Y LISTA DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Producción de Documentos en Computadora
--

PRÁCTICA No. 1

PROPÓSITO:

ESCENARIO: Laboratorio

DURACIÓN:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTAS

PROCEDIMIENTOS

El y la docente:

- Ilustra el procedimiento para la elaboración de diferentes textos y mensajes en la computadora.
- Demuestra los paquetes con los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos para su elaboración en la computadora.
- Planifica el tiempo de ejecución de la producción de los trabajos con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.
- Programa pruebas de velocidad con material en inglés y español.
- Explica el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.
- Demuestra los diferentes documentos a elaborar.
- Ejemplifica la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	FECHA:
--------------------------	--------

NOMBRE DE EL O LA ESTUDIANTE:

Instrucciones:
 A continuación se presentan los criterios que van a ser verificados en el desempeño de cada estudiante mediante la observación del mismo.
 De la siguiente lista marque con una "X" la columna correspondiente, de acuerdo al desempeño de cada estudiante.

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Prepara correctamente la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.			
Clasifica con eficiencia el programa con el cual va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.			
Realiza con exactitud trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.			
Práctica con exactitud las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.			
Elabora con precisión todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.			
Reconoce correctamente el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.			
Planifica con exactitud el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.			
Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.			
Elabora eficientemente actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.			

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
<p>Ensayar procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.</p>	<p>Ensayo procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo.</p>	<p>Prepara la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.</p>	Desempeño	<p>Prepara correctamente la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes.</p>
		<p>Clasifica el programa con el cual va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.</p>	Desempeño	<p>Clasifica con eficiencia el programa con el cual va trabajar en la computadora según los textos, mensajes sociales y mensajes electrónicos.</p>
		<p>Realiza trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.</p>	Desempeño	<p>Realiza con exactitud trabajos de producción con un margen mínimo de errores según el paquete de documentos.</p>
		<p>Práctica las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.</p>	Desempeño	<p>Práctica con exactitud las pruebas de velocidad con el material recibido hasta alcanzar 70 palabras por minuto como mínimo.</p>
		<p>Elabora todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.</p>	Producto	<p>Elabora con precisión todo tipo de documentos a una velocidad de 70 palabras por minuto como mínimo.</p>

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIAS
Aplicar las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.	Aplica las técnicas correctas en la elaboración y presentación de toda clase de documentos en inglés y español, propios de la oficina.	Reconoce el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.	Desempeño	Reconoce correctamente el procedimiento para trabajar y presentar los diferentes tipos de documentos.
		Planifica el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.	Desempeño	Planifica con exactitud el procedimiento para trabajar con los diferentes documentos a elaborar.
		Utiliza la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.	Desempeño	Utiliza acertadamente la presentación y elaboración de los diferentes tipos de documentación.
		Elabora actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.	Producto	Elabora eficientemente actas, informes, cartas comerciales, certificaciones, tarjetas, circulares, documentos legales, tarjetas entre otros.

BIBLIOGRAFIA

ORAL COMMUNICATION IN ENGLISH

Armstrong, Thomas (2000). *7 Kinds of Smart: Identifying and developing your many Intelligences*. New York: Dutton Signe.

Bain, Richard (1999) *Reflections: Talking about Language*: London: St. Edmundsbury Press.

Brumfit, C.J y K. Johnson (2000). *The Communicative Approach to Language Teaching*. Oxford: University Press.

Campbell, Linda, Bruce Campbell, and Dee Dickinson (2000). *Teaching and Learning Through Multiple Intelligences*. Tucson, AZ : Zephyr Press.

Campbell, Bruce (2000). *Multiple Intelligences Handbook*. Tucson, AZ : Zephyr Press.

Dudley-Evans, T., & St John, M. (1998). *Developments in ESP: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Gardner, Howard (1998). *Frames of Mind : The theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.

Gardner, Howard (2000). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. New York: Basic Books.

- Haggerty, Brian (2000) ***Nurturing Intelligences***, Menlo Park, CA : Addison Wesley,
- Harmer, Jeremy (2000). ***The Practice of English Language Teaching***. Longman Handbook for Language Teachers.
- Larsen- Freeman, Diane (2000). ***Techniques and Principles in Language Teaching***. Oxford University Press.
- Lazear, David. (2001). ***Seven Ways of Knowing : Teaching for Multiple Intelligences***. Palatine, IL: Skylight Pubs.
- Littlewood, W.T. (2000) ***Communicative Language Teaching***, Cambridge : University Press.
- Ministerio de Educación Pública (2005). ***Programas de Inglés I y II Ciclos***, Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública (2005). ***Programas de Inglés III Ciclo y Ed. Diversificada***. San José: Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública (2005). ***Sub-área de Inglés Conversacional del programa de Ejecutivo para Centros de Servicio***. San José : Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública (2003). ***Programa de Inglés Para el Ciclo de Transición***, San José: Costa Rica.
- Nunan, D. (2000) ***The teacher as curriculum developer: An investigation of curriculum processes within the Adult Migrant Education Program***. South Australia: National Curriculum Resource Centre.
- Nunan, D. (Ed.) (1995) ***Collaborative language learning and teaching***, New York: Cambridge University Press.
- Richards, Jack and S. Rodgers (2005) ***Approaches and Methods in Language Teaching***. Cambridge: London.
- Terroux Georges and Woods Howard. (1990). ***Teaching English in a World at Peace. Professional Handbook***, McGill University.

Electronic References

Time for English Net: From teachers to teachers: <http://www.timeforenglish.net/resources/index.htm>

For English teachers of the world: [www.english](http://www.english.to) to go.com

WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH

Dos Santos, Manuel (2001) **Super goal** 1, 2, 3, 4, : Mc-Graw- Hill.

Kelly, Curtis and Arlen Gargagliano. (2001). **Writing from Within**. Cambridge : University Press.

Kelly, Curtis and Arlen Gargagliano. (2001). **Writing from Within Intro**. Cambridge : University Press.

Oshima Alice, Anm Hogue, (1999). **Writing Academia English**, : Longman

Swan Michael and Catherine Walter (2000). **How English Works. A grammar practice Book with answers**. Oxford : Press University.

GESTION EMPRESARIAL

Alcazar Rodríguez. Rafael (1995). **El empresario de éxito. Guía de planes de negocios**. Mèxico: Mc Graw- Hill.

Anzola. (2000). **Curso básico de administración de empresas**. Colombia: McGraw - Hill Interamericana S. A.

Angelini Z., José J. (2000). **Bases para el mejoramiento continuo de las palabras a los hechos**. Costa Rica.

- Ayres, Frank. (1999) **Matemáticas Financiera**. México: McGraw Hill.
- Cedeño, Alvaro (1992). **Administración de la empresa**. Costa Rica: EUNED,
- Código de Trabajo**, (1998) Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A.
- Código de Comercio**, (1998). Costa Rica, Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A .
- Consejo de Salud Ocupacional y Ministerio de Educación Pública (2001) **Manual de seguridad Ocupacional para comercio y servicios**.
- Consejo de Salud Ocupacional, Ministerio de Educación Pública. (1993). **Antología de Salud Ocupacional**. Costa Rica: Editorial CIPET.
- De-Vos P., José Manuel (1994).**Seguridad e Higiene en el trabajado**. España: Editorial Mc Graw Hill.
- Escoto, Roxana. (2003). **El proceso Contable**. Costa Rica: Editorial EUNED.
- Ludevid, Manuel y Ollè. Montserrat. (1991). **Cómo crear su propia empresa: Factores Claves de la gestión**. México: Editorial Alfaomega.
- Ministerio de Educación Pública. (1998). **Guía didáctica sobre cultura de la calidad**. Costa Rica: Cenadi,
- Mora, Guillermo. (1995). **Valores humanos y actitudes positivas**. Colombia: McGraw .
- Mora, Guillermo. (1997). **Ética y convivencia. Derechos y deberes humanos**. Colombia: McGraw .
- Rosa, Ma. Del Carmen. (1999). **Practice and secretarial skills for spanish speaking people**. México: McGraw Hill Interamericana.
- Rodríguez Herrera, Olga Ma (2000). **Temas transversales**. Ministerio de Educación Pública. División de Desarrollo Curricular. Departamento de Educación Académica. San José: Costa Rica.

Juran J. M. y Grina F. M. (1995). **Análisis y Planificación de la Calidad**. México: Mc Graw Hill.

Laboucheix Vicente. (2001). **Tratado de la Calidad Total**. México: Limusa.

DESTREZAS COMPUTACIONALES

Cortés, Bonilla (1996). **Keyboarding. Manejo del teclado del computador**. Puerto Rico: McGraw-Hill Interamericana.

Chavarría, Teresita y Orozco, Sergio (1996). **Mi tutor mecanográfico**. San José, C.R.: TECAPRO.

Gonzales, A. M., C.D. Perez, (Cuarta edición) **Técnicas Mecanográficas Modernas**. México: McGraw-Hill.

Graphics Maran. (2001). **Office XP, Guía Visual**. Costa Rica: ST Editorial, Inc,

Hoban, Ivonne. **English for the secretary**. México: McGraw Hill Interamericana.

Salas, Carmen. (1998). **Técnicas mecanográficas en computación I**. San José, C.R.: EUNED.

Software de Inglés.

Tiznado. (1999). **Office para comercio y secretariado**. Colombia: McGraw Hill Interamericana,

Para todas las sub-áreas hay que recordar que existe bibliografía actualizada en Internet

ANEXO 1

Anexo 1

PORTAFOLIOS DE EVIDENCIA

1. CONCEPTO

La integración del Portafolios de Evidencias es el proceso mediante el cual se realiza la recopilación de evidencias de acuerdo a la Norma Técnica de Competencia Laboral que se evalúa y que permiten demostrar la competencia de un estudiante.

El portafolio de evidencias es un archivo de evidencias conformado por el mismo estudiante, con la guía del docente. Es un instrumento que auxilia en la organización de las evidencias recabadas durante la evaluación y de otros documentos o materiales que son prueba de la demostración del desempeño competente del estudiante. El análisis de las evidencias recabadas en el portafolio, sirve de base para determinar los logros obtenidos por el alumno en cuanto a una competencia o una unidad de competencia determinada.

Es un instrumento que le permite al docente tener una completa colección de instrumentos de verificación de las evidencias allegadas para poder compararlas con las especificaciones de la norma de competencia con la que está trabajando; y a partir de la información recopilada emitir un juicio de competente o aún no competente para cada estudiante en particular.

2. CARACTERÍSTICAS

- Permite reunir información relacionada tanto con los logros y fortalezas, como con aquellos aspectos que se debe mejorar.
- Es un instrumento que permite implementar procesos de evaluación formativa, permitiendo orientar tanto al docente como al estudiante hacia una toma de decisiones efectiva.

- Facilita la realimentación del proceso de enseñanza y aprendizaje, identificando al mismo tiempo las potencialidades como las debilidades del mismo; con esto contribuye con el mejoramiento continuo del mismo.
- Supone un proceso de recolección de información, sistematización, valoración y toma de decisiones.

3. USOS Y APLICACIONES

- **Para el docente**
 - Permitirá realizar una toma de decisiones más pertinente y acorde con las características particulares de cada estudiante.
 - Facilitará el seguimiento del progreso y alcance de los resultados de aprendizaje para cada estudiante.
 - Posibilita el desarrollo de un proceso de formación y desarrollo de competencias continuo e individualizado.
- **Para el estudiante**
 - Permitirá una participación más activa y responsable en la construcción de sus conocimientos, habilidades y destrezas.
 - Posibilita el desarrollo de procesos de autoevaluación, objetivos y acordes con los resultados de aprendizaje que se proponen para cada área de aprendizaje.

4. ESTRATEGIAS PARA SU CONFORMACIÓN

Algunos de los elementos que se deben considerar a la hora de construir el portafolio de evidencias son:

- **Evidencias directas**
 - Prácticas
 - Listas de cotejo, hojas de observación, escalas de calificación
 - Producto realizado
- **Evidencias indirectas**

- Reportes
- Informes
- Proyectos
- **Evidencias complementarias**
 - Entrevistas (preguntas orales)
 - Cuestionarios
 - Ensayos
 - Simulaciones

Es importante recordar que el portafolio de evidencias es un medio para reunir información que luego permita realizar una toma de decisiones acertada. Por esto es necesario que:

- Diseñar un modelo de fácil construcción y bajo costo para el estudiante.
- Explicar a los estudiantes al inicio del curso lectivo las reglas básicas para su construcción.
- Informar por escrito, utilizando algún medio para la verificación, a los padres de familia de la importancia y uso que se hará de este material dentro del proceso de evaluación del estudiante.
- Definir las normas por las cuales se regirá el uso, transporte y manejo del portafolio de evidencias por parte de los estudiantes o docentes.

Se debe tener presente que, los portafolios de evidencias pueden ser diferentes tanto en su contenido como en su forma de presentación, pero debe existir una normalización con respecto a los materiales mínimos que deberán integrarlo, de modo que:

- El docente tenga una idea clara de que elementos va a requerir para poder emitir un juicio sobre la competencia del estudiante, de modo que pueda diseñar una estructura organizativa completa y atinente para el portafolio.
- Se le permita al estudiante manejarlo como un instrumento personal, y que por ende refleje su creatividad. Para esto debe considerarse como un instrumento flexible.

5. ESTRUCTURA BÁSICA DEL PORTAFOLIO

Se recomienda que como mínimo el portafolio de evidencias contenga los siguientes elementos:

- **PORTADA**
- **TABLA DE CONTENIDOS**
- **INFORMACIÓN GENERAL**
 - Nombre del Colegio Técnico Profesional
 - Nombre de la especialidad
 - Nivel
- **INFORMACIÓN GENERAL DE LA SUB – AREA**
 - Nombre de la sub – área
 - Nombre del docente que desarrolla la sub – área
 - Número de horas
- **INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTUDIANTE**
 - Nombre y apellidos
 - Dirección exacta de la residencia
 - Teléfonos (casa, celular, otros)
 - Correo electrónico
 - Nombre de los padres de familia o encargados
 - Teléfonos donde ubicar a los padres de familia o encargados
- **ANTECEDENTES ACADÉMICOS**
 - Cursos recibidos
 - Pasantías realizadas
 - Prácticas empresariales

- **DIAGNOSTICO**
 - Pruebas

- Cuestionarios
- Entrevistas

- **PLAN DE EVALUACIÓN**
 - Desglose de la evaluación para la sub – área, entregada por el docente al inicio del curso lectivo

- **EVIDENCIAS**
 - **Conocimiento**
 - Cuestionarios
 - Pruebas escritas
 - Otros
 - **Desempeño**
 - Prácticas de laboratorio o taller
 - Pruebas de ejecución
 - Otros
 - **Producto**
 - Muestras de productos desarrollados
 - Hojas de verificación
 - Otros

- **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**
 - Trabajo cotidiano – solo las listas de calificación o las hojas de cotejo
 - Trabajos extraclase – solo las listas de calificación o las hojas de cotejo
 - Otros instrumentos utilizados

- **INSTRUMENTOS DE REVISION DEL PORTAFOLIO**
 - Hojas o instrumentos utilizados por el docente para la revisión del portafolio
- **OTROS MATERIALES RELEVANTES**

1. REVISIÓN DEL PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

El docente deberá establecer un cronograma para las revisiones del portafolio, de modo que se haga de forma periódica; este cronograma debe ser entregado al estudiante al inicio del curso lectivo, conjuntamente con el desglose de los criterios de evaluación para la sub – área.

Se deben diseñar instrumentos específicos para la revisión del portafolio, de modo que se disponga de un instrumento completo y objetivo para la realización de esta tarea. Estos instrumentos, una vez aplicados, serán entregados al estudiante para que los adjunte en su portafolio de evidencias.

**MINISTERIO DE EDUCACION PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE EDUCACION TÉCNICA
COLEGIO TECNICO PROFESIONAL.....**

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Estudiante:

Lugar y fecha TABLA DE CONTENIDOS

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

**HOJA DE
VIDA**

Nombre y apellidos del o la docente:	
Colegio Técnico Profesional:	
Especialidad:	
Nivel:	
Sub – área:	
Unidad de Estudio:	
Número de horas:	

DATOS PERSONALES	
• Nombre:	
• Fecha de nacimiento:	
• Dirección:	
• Teléfono:	
• Correo electrónico:	
• Nombre de los padres de familia o encargado:	
• Dirección y teléfono de los padres de familia o encargado:	

ANTECEDENTES ACADÉMICOS	
• Escuela:	
• Colegio:	
• Cursos recibidos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2.

PASANTÍAS Y PRÁCTICAS EMPRESARIALES

Empresa:
Dirección:
Teléfono:
Actividades desempeñadas:

EVIDENCIAS

En las siguientes hojas se introducen todas las evidencias necesarias para que el o la estudiante demuestre su competencia.
Cada evidencia según corresponda (conocimientos, desempeño y producto) se incluye en la tabla de contenidos.

HOJA DE COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Unidad de estudio				
Título:				
Propósito:				
Resultado de aprendizaje	Criterios de desempeño	Evidencias	Competente	
			Sí	Aún no
Nombre del o la estudiante:			Firma:	
Nombre del o la docente:			Firma:	
Lugar y fecha de revisión:				

HOJA DE CONCLUSIONES

Observaciones:

1. De acuerdo con la revisión de las evidencias presentadas por (nombre del estudiante) y después de haber hecho la comparación con los resultados de aprendizaje, se puede afirmar lo siguiente:
 - Para el resultado de aprendizaje (escribir el resultado de aprendizaje), quedó demostrado que ...

Sugerencias:

Estas sugerencias deben ir en dos sentidos y de acuerdo con la evaluación realizada:

- A. Validación del alcance de los resultados de aprendizaje, según conclusiones
- B. Recomendación de medidas de refuerzo, especificando cuál es la o las debilidades y el tipo de estrategias pedagógicas: participar en alguna actividad específica, recibir un reforzamiento por parte del docente, realizar más prácticas o la que se estime pertinente, hasta que presente la evidencia para demostrar que ha desarrollado el conocimiento, habilidad o destreza requerida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bertrand, Olivier. Evaluación y certificación de competencias y cualificaciones profesionales. IBERFORP. 1997.
CONALEP. Formación de Formadores - Módulo 4: Evaluación. México. 2000.

REFERENCIAS EN INTERNET

Crispín, María Luisa y otra. El portafolio como herramienta para mejorar la calidad. Publicación Web – Universidad Iberoamericana. 2005.

Feixas, Mónica y Otro. El portafolio como herramienta. Publicación WEB de Universidades de Barcelona y Cataluña. OEI. 2005.

OEI. Las 40 preguntas más frecuentes sobre EBNC. - www.oei.org

ANEXO 2

TÉCNICAS DIDÁCTICAS

A continuación se brinda una lista, del nombre, de una serie de técnicas didácticas que pueden contribuir en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en esta especialidad.

<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de análisis general : 	
<ul style="list-style-type: none"> • El socio drama • Juego de roles • La pantomima • Las estatuas • Cuento dramatizado • Lluvia de ideas • Afiche • Papelógrafo • Philipps 66 • Discusión de gabinete • Estudio de casos • Jurado 13 • Noticiero popular • En río revuelto ganancia de pescadores • La ley del mar • La pecera • La piñata • Lectura de cartas • Pozo de la realidad • El dominó • Lotería • La liga del saber • Sombras chinas • ¿Qué sabemos? • La búsqueda del tesoro • Puro cuento • La carta 	<ul style="list-style-type: none"> • El pescador • Cine foro con panel • El juicio • ¿Qué harías? • Rotafolio • Portafolio • El Collage • El rompecabezas • Busca palabras • Formemos mapas conceptuales • Organicemos la oficina • Maquetas • Dramatizaciones • Diccionario pictórico • El desplegable • El álbum • El gran banco • Exposiciones • El crucigrama • Sopa de letras • Hagamos publicidad • Las botellas • El muro • La organización • La baraja de la planificación • El pueblo necesita • Reconstrucción