



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE
RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE**

Código: ADG307_2

NIVEL: 2

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un
nivel de usuario independiente en las actividades de gestión
administrativa en relación con el cliente”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: <i>Determinar la información necesaria para la ejecución de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente desde diversas fuentes orales en lengua extranjera.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Interpretar las instrucciones técnicas verbales, claras y breves, evitando errores de comprensión y malentendidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Identificar la información relevante procedente de llamadas telefónicas, solicitando las aclaraciones necesarias para su comprensión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Identificar los puntos principales de la información de carácter administrativo o comercial transmitida por medios audiovisuales técnicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Manejar la documentación escrita en lengua extranjera, propia de las actividades administrativas o comerciales, reconociendo las instrucciones recibidas e informando de los puntos relevantes.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Obtener la información relevante procedente de documentación comercial y administrativa breve, sencilla y habitual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Identificar el contenido y la información relevante de documentos extensos procedentes de fuentes de información relacionadas con la actividad administrativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Interpretar documentos escritos relacionados con la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Manejar la documentación escrita en lengua extranjera, propia de las actividades administrativas o comerciales, reconociendo las instrucciones recibidas e informando de los puntos relevantes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
administrativa, utilizando herramientas de traducción.				
APS2.4: Utilizar el lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propias del sector administrativo o comercial, agilizando las comunicaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Transmitir oralmente mensajes en lengua extranjera en las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades administrativas en la relación con el cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Adaptar la estructura del mensaje oral al medio de comunicación, registro y condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Presentar oralmente a las visitas utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas y usuales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Expresar en lengua estándar la información profesional o social habituales o predecibles, precisando los aspectos principales y ofreciendo argumentos e indicaciones detalladas y comprensibles la mayor parte del tiempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Grabar mensajes telefónicos o telemáticos de información a clientes expresando con detalle y precisión razonable el requerimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Redactar documentos de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera conforme al canal de comunicación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Escribir documentos habituales, rutinarios y no rutinarios, con coherencia discursiva y conforme al tipo de registro y los usos de la lengua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Cumplimentar formularios y documentos administrativos de comunicación o información transmitiendo la información requerida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Redactar documentos de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera conforme al canal de comunicación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.3: Aplicar criterios de contextualización y coherencia a los documentos traducidos mediante herramientas de traducción manuales o informáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Adaptar la documentación elaborada según el registro formal o informal y las condiciones socioprofesionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Utilizar el lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas on line.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP5: Conversar de manera ágil, en lengua extranjera, con clientes u otros agentes, manejando los recursos suficientes para realizar con eficacia las gestiones administrativas propias.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Participar activamente y con soltura en la recepción de visitas o de llamadas telefónicas, comprobando y confirmando la información y respondiendo con detalle a preguntas complementarias que se puedan formular.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Responder a las cuestiones planteadas en distintos contextos socioprofesionales de forma participativa y con fluidez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Utilizar la información contextual y no verbal para identificar el sentido de frases o palabras no habituales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Confirmar el significado de la información expresada sin claridad o de manera poco comprensible, utilizando las expresiones adecuadas de la lengua extranjera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Utilizar los diferentes mecanismos de expresión verbal ante interrupciones o problemas de comunicación, pidiendo confirmación de que se utiliza de forma correcta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>