**MINISTERIO DE EDUCACION PÚBLICA**

**DEPARTAMENTO DE ESPECIALIDADES TÉCNICAS**

**COLEGIO TECNICO PROFESIONAL……………**

**Especialidad: EJECUTIVO PARA CENTROS**

**DE SERVICIO XII**

**INFORMACIÓN GENERAL**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del estudiante |  |
| Especialidad: |  |
| Nivel: X ( ) XI ( ) XII ( \*\*\*\* ) |  |
| Fecha de nacimiento |  |
| Dirección exacta de residencia |  |
| Números de teléfono |  |
| Correo electrónico |  |

| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | | | | |  | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de estudio:** Expresión escrita | | | | | | | | | | | | | | |
| **Propósito:** Aplicar las técnicas y metodologías para comunicarse eficientemente en el mundo empresarial. | | | | | | | | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | | **Evidencia** | | | **Alcanzadas** | | | | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | | **Competente** | | |
| **Si** | | **Aún no** | | | **Si** | **Aún no** | |
| Elabora documentos personales y legales español e inglés utilizando las técnicas de redacción correctas de acuerdo con las características de cada uno. | | Elabora diferentes documentos personales y legales. | | |  | |  | | |  | |  |  | |
| Planea la redacción y presentación de la documentación propia de una reunión. | | Describe procedimientos previos a la preparación de una reunión. | | |  | |  | | |  | |  |  | |
|  | | Prepara actas de acuerdo con los procedimientos recomendados. | | |  | |  | | |  | |  |  | |
| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | | | | |  | | |
| **Unidad de estudio:** Expresión escrita | | | | | | | | | | | | | | |
| **Propósito:** Aplicar las técnicas y metodologías para comunicarse eficientemente en el mundo empresarial. | | | | | | | | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | | | **Evidencia** | | | | **Alcanzadas** | | | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | **Aún no** | | | **Si** | | **Aún no** |
| Aplica técnicas en la redacción de mensajes publicitarios. | | | Replantea las normas que regulan los mensajes publicitarios. | | | |  |  | | |  |  | |  |
|  | | | Redacta mensajes publicitarios *d*e acuerdo con las técnicas recomendadas. | | | |  |  | | |  |  | |  |
| Elaborar diferentes tipos de informes utilizados en la oficina. | | | Selecciona los tipos de informes. | | | |  |  | | |  |  | |  |
|  | | | Redacta informes con diferentes formatos, estilos y otros. | | | |  |  | | |  |  | |  |
| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | | | | |  | | |
| **Unidad de estudio:** Expresión escrita | | | | | | | | | | | | | | |
| **Propósito:** Aplicar las técnicas y metodologías para comunicarse eficientemente en el mundo empresarial. | | | | | | | | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | | | **Alcanzadas** | | | | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | | | **Competente** | | |
| **Si** | | **Aún no** | | | **Si** | | **Aún no** |
| Elabora tratados y contratos de comercio internacionales y nacionales. | Elabora tratados y contratos de comercio nacionales e internacionales. | | |  | |  | | |  | | |  | |  |
|  |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  |
|  |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  |

| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | |  | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de estudio:** Expresión Oral | | | | | | |
| **Propósito:** Utilizar las técnicas de comunicación oral sobre temas del quehacer empresarial. | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | **Aún no** |
| Aplicar las técnicas de comunicación oral en diferentes discursos del quehacer organizacional. | Reconoce el concepto e importancia de la ética humanística en la oficina moderna. |  |  |  |  |  |
|  | Practica los valores de la profesión durante su desempeño en el aula. |  |  |  |  |  |
|  | 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. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | | | | | | | **Fecha:** | | |
| **Nombre del docente y firma:** | | | | | | |
| **Nombre del encargado y firma:** | | | | | | |
| SUB ÁREA: **Gestión Empresarial** | | | | | | |
| **Unidad de estudio:** **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. | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | **Aún no** |
| Diferencia los conceptos de etiqueta y protocolo para lograr una buena imagen. | Aplica la postura correcta en cualquier evento social y empresarial. |  |  |  |  |  |
|  | Organiza un evento protocolario dentro de la institución. |  |  |  |  |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | | | | | | **Fecha** | |
| **Nombre del docente y firma:** | | | | | |
| **Nombre del encargado y firma:** | | | | | |

| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | |  | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit: Quality Customer Service** | | | | | | |
| **Purpose:** Distinguish quality customer services techniques according to organizational International Standards | | | | | | |
| **PERFORMANCE CRITERIA** | **EVIDENCE** | **Achieved** | | **Strategies to improved and observations** | **Competent** | |
| **YES** | **NOT YET** | **YES** | **NOT YET** |
| Apply techniques which maximize effectiveness in receiving and handling routing calls. | Understands information words to accomplish a task. |  |  |  |  |  |
|  | Interprets receiving and handling routing calls. |  |  |  |  |  |
| Provides excellent service and competitive edge to the organization. | Performs situations applying service mentality keys. |  |  |  |  |  |

| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | |  | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit: Quality Customer Service** | | | | | | | | | | |
| **Purpose:** Distinguish quality customer services techniques according to organizational International Standards | | | | | | | | | | |
| **PERFORMANCE CRITERIA** | **EVIDENCE** | | | **Achieved** | | | | **Strategies to improved and observations** | **Competent** | |
| **YES** | | **NOT YET** | | **YES** | **NOT YET** |
| Applies techniques for improving effectiveness as a listener. | Comprehends by listening how to determine caller needs. | | |  | |  | |  |  |  |
|  | Performs role plays determining caller needs activity. | | |  | |  | |  |  |  |
| Applies proper telephone techniques in providing excellent service to customers. | Understands specifications about the basic telephone skills. | | |  | |  | |  |  |  |
| Solve handling complaint callers by providing excellent service. | Summarizes the ASAP Technique used to handle irate callers | | |  | |  | |  |  |  |
| Recognizes positive phrases and others which should be avoided on the phone. |  | | |  | |  | |  |  |  |
| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | |  | |
| **Unit: Quality Customer Service** | | | | | | | | | | |
| **Purpose:** Distinguish quality customer services techniques according to organizational International Standards | | | | | | | | | | |
| **PERFORMANCE CRITERIA** | | **EVIDENCE** | **Achieved** | | | | **Strategies to improved and observations** | | **Competent** | |
| **YES** | | **NOT YET** | | **YES** | **NOT YET** |
| Applies techniques to be proactive with customers by telephone or personal. | | Recognizes characteristics of proactive clerk. |  | |  | |  | |  |  |
|  | | Performs role plays about proactive customer service activities. |  | |  | |  | |  |  |
| Applies the four step model for effective coaching. | | Restates four Cs model for effective coach. |  | |  | |  | |  |  |
|  | | Performance activities with specific details about the primary skills of an effective coach. |  | |  | |  | |  |  |

| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | | | | |  | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit: Quality Customer Service** | | | | | | | | | | | | | |
| **Purpose:** Distinguish quality customer services techniques according to organizational International Standards | | | | | | | | | | | | | |
| **PERFORMANCE CRITERIA** | | **EVIDENCE** | **Achieved** | | | | | | **Strategies to improved and observations** | | | **Competent** | |
| **YES** | **NOT YET** | | | | | **YES** | **NOT YET** |
| Recognizes effective strategies or techniques for avoiding errors on the job. | | Applies six cardinal rules of customer service. |  |  | | | | |  | | |  |  |
|  | | Performs activities with techniques for avoiding errors on the job |  |  | | | | |  | | |  |  |
| Develops effective telephone communication and state courteous techniques. | | Performs role plays about curt to courteous activity. |  |  | | | | |  | | |  |  |
|  | |  |  |  | | | | |  | | |  |  |
| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | | | | |  | |
| **Unit: Quality Customer Service** | | | | | | | | | | | | | |
| **Purpose:** Distinguish quality customer services techniques according to organizational International Standards | | | | | | | | | | | | | |
| **PERFORMANCE CRITERIA** | **EVIDENCE** | | **Achieved** | | | | | | **Strategies to improved and observations** | | | **Competent** | |
| **YES** | | | **NOT YET** | | | **YES** | **NOT YET** |
| Identify oral techniques about what’s wrong with this picture. | Identifies oral techniques “What is wrong with this picture.” | |  | | |  | | |  | | |  |  |
|  | Explains how to give our customers satisfactory telephone attention. | |  | | |  | | |  | | |  |  |
| Applies specific techniques which are effective in preventing emotional leakage. | Identifies types of emotional leakages and its occurrence in the workplace. | |  | | |  | | |  | | |  |  |
|  | Performs how to avoid emotional leakage in telephone conversations. | |  | | |  | | |  | | |  |  |
| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | | | | |  | |
| **Unit: Quality Customer Service** | | | | | | | | | | | | | |
| **Purpose:** Distinguish quality customer services techniques according to organizational International Standards | | | | | | | | | | | | | |
| **PERFORMANCE CRITERIA** | **EVIDENCE** | | | | **Achieved** | | | | | | **Strategies to improved and observations** | **Competent** | |
| **YES** | | | **NOT YET** | | | **YES** | **NOT YET** |
| Recognizes between the companies’ internal telephone techniques and customer service. | Practices oral techniques about how to handle ourselves like customers to each other. | | | |  | | |  | | |  |  |  |
|  | Dramatizes how we are customers to each other. | | | |  | | |  | | |  |  |  |
| Applies at least one effective alternative technique for avoiding mistakes. | Understands specifications about how to deal with the foreign accent. | | | |  | | |  | | |  |  |  |
|  | Performs specific details from conversations about how to deal with the foreign accent. | | | |  | | |  | | |  |  |  |
| **Sub área: Comunicación Empresarial** | | | | | | | | | | | |  | |
| **Unit: Quality Customer Service** | | | | | | | | | | | | | |
| **Purpose:** Distinguish quality customer services techniques according to organizational International Standards | | | | | | | | | | | | | |
| **PERFORMANCE CRITERIA** | **EVIDENCE** | | **Achieved** | | | | | | | **Strategies to improved and observations** | | **Competent** | |
| **YES** | | | | **NOT YET** | | | **YES** | **NOT YET** |
| Practice six techniques on how to leave an effective voice mail message. | Practices techniques leaving Messages on voice mail. | |  | | | |  | | |  | |  |  |
| Provides high quality customer services using the telesales tips from A to Z. | Performs high quality customer services using the telesales tips from A to Z. | |  | | | |  | | |  | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Student ´s name and signature:** | **Date** |
| **Teacher’ s name and signature** |
| **Parent´s name and signature:** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sub-área:** Administración para Centros de Servicio | | | | | | |
| **Unidad de estudio: Plataforma de Servicios** | | | | | | |
| **Propósito:** Aplicar las labores de una plataforma de servicios según normativas nacionales e internacionales | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | **Aún no** |
| Organiza con calidad las labores en la plataforma de servicios. | Describe la distribución de tareas administrativas. |  |  |  |  |  |
|  | Describe la gestión y las técnicas de medición del tiempo. |  |  |  |  |  |
|  | Elabora un libro de recortes y sistemas recordatorios |  |  |  |  |  |
|  | Ejecuta la gestión de la agenda de trabajo, citas, entrevistas, reuniones y almuerzos |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sub-área:** Administración para Centros de Servicio | | | | | | | |
| **Unidad de estudio: Plataforma de Servicios** | | | | | | | |
| **Propósito:** Aplicar las labores de una plataforma de servicios según normativas nacionales e internacionales | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | | **Aún no** |
| Analiza las estructuras internas organizacionales  de los centros y plataformas de servicios. | Interpreta la diferenciación entre un centro y otro. |  |  |  |  | |  |
|  | Resuelve casos sobre estructuras internas organizacionales de los centros y plataformas de servicios. |  |  |  |  | |  |
| Analiza los diferentes puestos requeridos en los centros y plataformas de servicios. | Elabora los informes técnicos, escritos, estados económicos y financieros. |  |  |  |  | |  |
|  | Resuelve casos presentado los informes y estados requeridos. |  |  |  |  | |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | | | | | | | **Fecha:** | | |
| **Nombre del docente y firma:** | | | | | | |
| **Nombre del encargado y firma:** | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sub-área:** Administración para Centros de Servicio | | | | | | |
| **Unidad de estudio:** Relaciones Humanas y Públicas | | | | | | |
| **Propósito:** Aplicar las relaciones humanas y públicas en el ámbito empresarial. | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | **Aún no** |
| Analizar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo para lograr una buena imagen empresarial. | Describe las relaciones públicas dentro de la empresa. |  |  |  |  |  |
|  | Dramatiza algunas situaciones sobre las relaciones dentro de la empresa. |  |  |  |  |  |
| Aplica los principios de las relaciones humanas exitosas en el mundo empresarial. | Interpreta sobre los principales aspectos de las relaciones humanas. |  |  |  |  |  |
|  | Resuelve casos sobre las relaciones humanas. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sub-área:** Administración para Centros de Servicio | | | | | | | |
| **Unidad de estudio:** Relaciones Humanas y Públicas | | | | | | | |
| **Propósito:** Aplicar las relaciones humanas y públicas en el ámbito empresarial. | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | | **Aún no** |
| Valora la importancia de las relaciones públicas en la atención a los clientes. | Ilustra las relaciones internacionales. |  |  |  |  | |  |
|  | Resuelve casos sobre las relaciones internacionales con respecto a la atención a clientes. |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | | | | | | **Fecha** | |
| **Nombre del docente y firma:** | | | | | |
| **Nombre del encargado y firma:** | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SUB ÁREA: Destrezas Computacionales | | | | | | | |
| **Unidad de estudio:** Redes usuario | | | | | | | |
| **Propósito:** Manejar como usuario, una red y aplicar los procedimientos en la utilización de los diferentes servicios. | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | | **Aún no** |
| Analizar los conceptos básicos asociados a la comunicación de datos y el uso de redes. | Interpreta conceptos básicos de comunicación de datos y redes. |  |  |  |  | |  |
|  | Describe el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes. |  |  |  |  | |  |
| Utiliza las redes de área local. | Representa el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes. |  |  |  |  | |  |
| SUB ÁREA: Destrezas Computacionales | | | | | | | |
| **Unidad de estudio:** Redes usuario | | | | | | | |
| **Propósito:** Manejar como usuario, una red y aplicar los procedimientos en la utilización de los diferentes servicios. | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | | **Aún no** |
|  | Practica la creación y búsqueda de archivos y documentos. |  |  |  |  | |  |
| Determina las responsabilidades de los usuarios y administradores de una red. | Formula el concepto de usuario y de administrador. |  |  |  |  | |  |
|  | Selecciona las características de los usuarios de una red y del administrador. |  |  |  |  | |  |
| SUB ÁREA: Destrezas Computacionales | | | | | | | |
| **Unidad de estudio:** Redes usuario | | | | | | | |
| **Propósito:** Manejar como usuario, una red y aplicar los procedimientos en la utilización de los diferentes servicios. | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | | **Aún no** |
|  | Ejecuta las responsabilidades de los usuarios de una red y de los administradores. |  |  |  |  | |  |
| Identifica conceptos, características y aplicaciones de internet. | Selecciona las ventajas y las desventajas de internet. |  |  |  |  | |  |
|  | Utiliza los mandatos de ingreso y salida de la red. |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |
| SUB ÁREA: Destrezas Computacionales | | | | | | | |
| **Unidad de estudio:** Redes usuario | | | | | | | |
| **Propósito:** Manejar como usuario, una red y aplicar los procedimientos en la utilización de los diferentes servicios. | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | **Aún no** | **Si** | | **Aún no** |
| Ejecuta las diferentes aplicaciones en  Internet. | Describe las diferentes opciones disponibles para la comunicación y el acceso a la información. |  |  |  |  | |  |
|  | Aplica los servicios de comunicación disponibles en internet. |  |  |  |  | |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | | | | | | **Fecha:** | |
| **Nombre del docente y firma:** | | | | | |
| **Nombre del encargado y firma:** | | | | | |

| **Sub área: Destrezas Computacionales** | | | | | | | | | |  | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de estudio:** Producción de documentos en computadora | | | | | | | | | | | | |
| **Propósito:** Utilizar la computadora en la elaboración de diferentes documentos según las normas internacionales. | | | | | | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | | **Evidencia** | | | **Alcanzadas** | | | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | | | **Aún no** | **Si** | | **Aún no** |
| Ensaya procedimientos de velocidad en español e inglés en el uso de la computadora hasta alcanzar 70 p.p.m. como mínimo. | | Prepara la computadora para confeccionar los diferentes textos y mensajes. | | |  | | |  |  |  | |  |
|  | | Clasifica el programa con el cual a 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. | | |  | | |  |  |  | |  |
| **Sub área: Destrezas Computacionales** | | | | | | | | | |  | | |
| **Unidad de estudio:** Producción de documentos en computadora | | | | | | | | | | | | |
| **Propósito:** Utilizar la computadora en la elaboración de diferentes documentos según las normas internacionales. | | | | | | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | | | **Evidencia** | **Alcanzadas** | | | | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | | **Aún no** | | | **Si** | | **Aún no** |
|  | | | Practica 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. |  | |  | | |  |  | |  |
| Aplicar 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. |  | |  | | |  |  | |  |
| **Sub área: Destrezas Computacionales** | | | | | | | | | |  | | |
| **Unidad de estudio:** Producción de documentos en computadora | | | | | | | | | | | | |
| **Propósito:** Utilizar la computadora en la elaboración de diferentes documentos según las normas internacionales. | | | | | | | | | | | | |
| **Criterio de desempeño** | | | **Evidencia** | | **Alcanzadas** | | | | **Estrategias por mejorar y Observaciones** | **Competente** | | |
| **Si** | | **Aún no** | | **Si** | | **Aún no** |
|  | | | 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. | |  | |  | |  |  | |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | | | | | | | | | | **Fecha:** | |
| **Nombre del docente y firma:** | | | | | | | | | |
| **Nombre del encargado y firma:** | | | | | | | | | |