

**ADGG0408- OPERACIONS
AUXILIARS DE SERVEIS
ADMINISTRATIUS I GENERALS**

- **FAMILIA**
Certificat de professionalitat
- **DURACIÓ**
470 hores
- **MODALITAT**
Virtual presencial
- **CURS**
100% subvencionat

1.A QUI VA DIRIGIT?

Aquest curs va dirigit a aquelles persones que vulguin especialitzar-se i poder ampliar els coneixements sobre els diferents àmbits de com atendre als clients, fent especial èmfasi en les parts més importants.

Aquest certificat de professionalitat "ADGG0408 – Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales" és sencer amb una durada de 470 hores. Poden accedir aturats inscrits al SOC.

Per fer el certificat de professionalitat sencer apunta't només a aquest grup, no cal fer la inscripció als mòduls per individual.

És un curs que conté tan part teòrica i pràctica perquè d'aquesta manera tinguis totes les eines necessàries per a dominar les operacions auxiliar de serveis administratius.

El curs d'Activitats administratives en la relació amb el client és 100% subvencionat pel Consorci de la Formació Contínua de Catalunya.

El curs consta de 4 mòduls, dels quals podràs obtenir certificació dels 4, no obstant això, hi ha la possibilitat de realitzar algun mòdul específic, i del qual la titulació seria en concret del mòdul que s'hagi realitzat.

Per a accedir al curs no s'exigeix cap requisit acadèmics ni professionals, encara que s'ha de posseir les habilitats de comunicació lingüística suficients que permeten l'aprenentatge

2. CONTINGUTS

MÓDUL FORMATIU 1

TÉCNICAS ADMINISTRATIVES BÁSICAS D'OFICINA.

UNITAT FORMATIVA 1

ORGANITZACIÓ EMPRESARIAL I DE RECURSOS HUMANS

1. L'organització d'entitats públiques i privades

Funcions de les empreses:

- Classes.
- Jerarquia.

La funció administrativa:

- Definició.
- Objectius.

L'estructura de l'empresa:

- Concepte d'organització.
- Principis d'organització.
- La organització formal e informal.

Els departaments:

- Descripció.
- Tipologia.
- Criteris per a l'assignació d'activitats als departaments.

L'organigrama:

- Descripció.
- Objectius.
- Requisits.
- Classes.
- Avantatges i inconvenients.

Organització de l'entorn físic de l'espai d'acolliment.

- Condicions mediambientals.
- Disposició i tipus de materials auxiliars.
- Mobiliari.

Organització bàsica de l'Estat i la Unió Europea:

- Administració Central.
- Administració Autonòmica.
- Administració Local.
- Unió Europea.

Organització bàsica de l'Estat i la Unió Europea:

- Administració Central.
- Administració Autònoma.
- Administració Local.
- Unió Europea.

2. L'organització dels recursos humans

L'organització en activitats de suport administratiu.

- Criteris d'organització i coordinació.
- Procediments de treball.
- Indicadors de qualitat de l'organització.
- Pautes per a l'obtenció de resultats.

Els grups.

- Elements.
- Estructura.
- Classificació.

Fases i comportament del treball en equip o en grup.

- La identificació del grup: l'ideal del grup.
- Les normes del grup.
- Els papers en el grup.
- El poder i la cohesió del grup.
- Avantatges i inconvenients del treball en equip.
- Finalitat de les tècniques de dinàmica de grups.
- Factors que modifiquen la dinàmica de grup.
- Funcions del coordinador del grup: nivell de tasca i de relació.

El treball en grup en activitats de suport administratiu.

- Característiques d'un grup de treball de suport administratiu tipus.
- Funcions en un grup de treball de suport administratiu tipus.
- Grau de participació.

UNITAT FORMATIVA 2

GESTIÓ AXILIAR DE LA CORRESPONDÈNCIA I PAQUETERIA EN L'EMPRESA

1. Tractament de la correspondència i paqueteria interna i externa

La comunicació escrita en empreses públiques i privades.

- Funcions.
- Elements.
- Tipus: cartes comercials i documents administratius.
- La correcta expressió dels textos escrits.

Gestió de la recepció de la correspondència

- Selecció i classificació.
- Registre.
- Distribució.

Preparació de la correspondència

- Persones que l'elaboren.
- Nombre de còpies.
- Signatura de la correspondència.

Embalatge i empaquetat de documentació i productes.

- Mitjans.
- Materials.
- Procediments.

Gestió de la sortida de la correspondència.

- Tasques abans de conducta a l'enviament.
- Lliuro Registre de Sortida.

Mitjans utilitzats en l'enviament de correspondència i paqueteria.

- Servei de correus.
- Missatgeria.
- Telefax.
- El correu electrònic: funció, elements i avantatges i inconvenients.

L'enviament de la correspondència.

- Productes i serveis que ofereix correus.
- Formes en què pot fer-se l'enviament
- Tarifes i temps en l'enviament de correspondència.

Normativa legal de seguretat i confidencialitat.

L'arxiu de comunicacions escrites i correspondència.

- Procés d'arxiu.
- Control d'arxiu.
- Sistema de classificació dels documents.

Internet com a mitjà de comunicació.

- Definició d'internet.
- La pàgina web.
- Els portals.
- Transferència de fitxers.
- Recepció i enviament de comunicacions a través d'e-mail.

UNITAT FORMATIVA 3

GESTIÓ AUXILIAR DE DOCUMENTACIÓ ECONOMICOADMINISTRATIU I COMERCIAL.

1. Gestió auxiliar de documentació administrativa bàsica

Els documents administratius en entitats públiques i privades.

- Elements.
- Funcions.
- Característiques.
- Classificació.
- Mètodes de registre.
- Normativa bàsica per a la seva elaboració.

Documents administratius en la gestió de la compravenda:

- La comanda: elements, requisits, classes, emissió, recepció i control.
- L'albarà o nota de lliurament: elements, requisits, emissió i verificació.
- La factura: elements, requisits, emissió, verificació i rectificació.
- El rebut: concepte, parts i domiciliació bancària.

Documents administratius en la gestió productiva i de personal:

- Ordres de treball.
- La nòmina: components i registri.

Altres documents administratius i empresarials:

- Instàncies.
- Certificats.
- Actes.
- Informes.
- Memòries.

Operacions informàtiques de facturació i nòmines:

- Registre de la informació relativa a la facturació (clients i proveïdors).
- Actualització de la informació relativa a la facturació (clients i proveïdors).
- Registre de la informació relativa a les nòmines (personal).
- Actualització de la informació relativa a les nòmines (personal).

2. Gestión básica de tesorería

Operacions bàsiques de cobrament i pagament:

- Tipus d'operacions.
- Funcions.
- Característiques.
- Formes de gestió.

Els mitjans de cobrament i pagament:

- Concepte.
- Funcions.
- Formes de cobrament i pagament.

Documents de cobrament i pagament al comptat:

- Els diners.
- El xec: concepte, requisits, tipus, aval, endós i imago.
- El rebut: concepte i contingut.
- Transferència i ingrés en compte: concepte i forma.
- Targetes de dèbit.

Documents de cobrament i pagament a crèdit:

- El pagaré: concepte i requisits.
- La lletra de canvi: concepte, requisits, parts, aval, endós, impagament i remesa d'efectes.
- Targetes de crèdit.

El llibre auxiliar de Caixa:

- Elements.
- Emplenament en aplicació informàtica.
- Arqueig de Caixa.
- Quadri.

El llibre auxiliar de Bancs:

- Elements.
- Emplenament en aplicació informàtica.
- Conciliació bancària.

Principis de confidencialitat en operacions de tresoreria.

Operacions i mitjans informàtics de gestió de tresoreria:

- Banca electrònica.
- Moneder electrònic.
- Pagaments per Internet.
- Compres per Internet.

3. Gestió i control bàsic d'existències

Material i equips d'oficina:

- Descripció.
- Tipus de materials: fungible i no fungible.
- Equips d'oficina més comunes.

L'aprovisionament d'existències.

- La funció d'aprovisionament.
- El magatzem.
- Tipus d'existències.

Gestió bàsica d'existències.

- Les fitxes de magatzem.
- Les entrades en magatzem.
- Les sortides en magatzem.
- Criteris de valoració d'existències.
- Les ordres de reposició.
- El full de càlcul en la gestió de magatzem.

Control bàsic de les existències.

- Fitxa de control d'existències: concepte i model.
- L'inventari d'existències: concepte, procés i estructura.

MÒDUL FORMATIU 2 MF0970_1: OPERACIONS BÀSIQUES DE COMUNICACIÓ.

UNITAT FORMATIVA 1: COMUNICACIÓ EN LES RELACIONS PROFESSIONALS

1. Processos i tècniques de comunicació en situacions professionals de recepció i transmissió d'informació

La comunicació com a procés.

- Funcions.
- Elements.
- Diferència entre informació i comunicació.
- Fases de la comunicació.
- Llenguatges utilitzats per a comunicacions.
- Classes de comunicació: auditives, visuals i tàctils.
- Selecció i organització del contingut de missatges.

Tècniques de comunicació efectiva.

- Factors que influeixen en els comportaments i senyals d'escolta.
- Barreres i dificultats.
- Solucions.
- Comunicacions eficaces: feed-back, escolta empàtica i activa.

La comunicació i l'empresa.

- Principis de la comunicació.
- Formes de comunicació en l'empresa: interna i externa.
- Comunicacions internes: verticals, transversals i formals i informals.
- Comunicacions externes: entrada i sortida.
- Mitjans emprats en les comunicacions empresarials.
- Comunicacions urgents.

Els fluxos de comunicació:

- Diagrames de flux.
- Informació gràfica.

2. Pautes de comunicació i imatge corporativa.

Pautes de comportament assertiu en situacions de treball

- Estils de resposta en la interacció verbal:
- Assertiu
- Agressiu.
- No assertiu.

El comportament verbal.

El comportament no verbal.

Principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, assertió negativa, interrogació negativa, autorevelació, lliure informació, compromís viable.

3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

El conflicto en las relaciones de trabajo.

- Características de los conflictos.
- Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.

Tratamiento de los conflictos.

- Identificación del conflicto.
- Causas y consecuencias de los conflictos.
- Conflictos relacionados con la tarea.
- Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
- Comportamientos y señales básicas.
- Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
- El conflicto como oportunidad de cambio.

UNIDAD FORMATIVA 2 UF0521: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA

1. La comunicación oral

El lenguaje oral.

- Concepto y características.
- Características de los mensajes orales.
- Elementos de la comunicación oral.
- Funciones de la comunicación oral.
- Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
- Planificación de la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.

La comunicación no verbal.

- Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
- Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
- Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.

La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.

- Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
- Normas para conversar.
- Reglas para escuchar.
- Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
- Tratamiento de las objeciones.
- Las quejas y reclamaciones.

La comunicació telefònica.

- El telèfon en l'activitat empresarial.
- Pautes d'atenció telefònica en l'empresa: veu, somriure, silenci, expressió, etc.
- Regles per a efectuar una trucada de telèfon.
- Passos per a contestar una trucada de telèfon.
- Protocols de tractament.
- Barreres i dificultats en la transmissió d'informació.
- Tipus de trucades telefòniques.
- Sistemes de comunicació telefònica en l'empresa.
- Cerca d'informació telefònica.

Normes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació presencial i telefònica.

2. La comunicació escrita

L'escriptura com a mitjà de comunicació.

- El missatge escrit: concepte.
- Característiques del missatge escrit.
- Tipus de comunicacions escrites.
- Principis en la redacció per a l'eficàcia del missatge escrit.
- Planificació dels textos.
- La correcció sintàctica i gramatical.
- Els signes de puntuació.
- Les abreviatures i sigles.

Equips i sistemes de comunicació escrita.

- Els sistemes de comunicació: concepte.
- L'ordinador.
- Altres eines de comunicació: fax.

Comunicacions escrites internes de caràcter breu.

- Concepte.
- Tipus de comunicacions internes.
- Els avisos: concepte i forma d'elaboració.
- Els rètols: tipus de suport i papers, instruments i tècniques.
- Els comunicats de règim interior: concepte i forma d'elaboració.

3. Aplicacions i mitjans informàtics que intervenen en la gestió de la comunicació empresarial

El correu electrònic:

- Elements que ho componen.
- Enviament de correus.
- Recepció de correus.
- Arxiu de correus.

L'agenda electrònica:

- Contactes.
- Tasques.
- Notes.
- Calendari.

Processador de text:

- Estructura d'un processador de text.
- Funcions d'un processador de text.
- Gestió de documents.
- Models de documents: fax, memoràndum, etc.
- Aplicació de format a documents.
- Edició de documents.
- Impressió de documents.

MÒDUL FORMATIU 3 MF0971_1: REPRODUCCIÓ I ARXIU

UNITAT FORMATIVA 1

GESTIÓ AUXILIAR D'ARXIU EN SUPORT CONVENCIONAL O INFORMÀTIC

1. Sistemes operatius habituals.

Entorn de treball. Interface.

- Parts.
- Desplaçament.
- Configuració.

Carpetes, directoris, operacions amb ells.

- Definició.
- Creació.
- Canvi de nom.
- Obertura.
- Copiat.
- Canvi d'ubicació.
- Eliminació.

Fitxers, operacions amb ells.

- Definició.
- Creació.
- Canvi de nom.
- Obertura.
- Copiat.
- Canvi d'ubicació.
- Guardat.
- Eliminació

Aplicacions i eines.

Exploració/navegació.

Configuració d'elements.

Comptes d'usuari. Ús.

Còpia de seguretat. Suports.

Operacions en un entorn de xarxa.

- Accés.
- Cerca de recursos de xarxa.
- Operacions amb recursos de xarxa.

2. Arxiu i classificació de documentació administrativa

- L'arxiu en l'empresa.
- Descripció.
- Finalitat.
- Importància de l'arxiu per a l'empresa.
- Tipus d'arxius.
- Equips i materials per a l'arxiu.
- Funcionament d'un arxiu.
- Manteniment d'un arxiu.
- Procés d'arxiu d'un document.
- Normes que regulen la conservació de documents.
- Destrucció dels documents.
- Confidencialitat i seguretat de la informació.

L'organització de l'arxiu..

- Centralitzat.
- Descentralitzat.
- Mixt.
- Actiu.
- semiactiu.
- Inactiu o passiu.

Sistema d'ordenació i classificació de documentació administrativa.

- Concepte d'ordenació i classificació.
- Classificació alfabètica.
- Classificació numèrica.
- Sistema mixt.
- Classificació cronològica.
- Criteri geogràfic.
- Classificació per matèries.

3. Base de dades.

- Entrada i sortida de l'aplicació.
- La finestra de l'aplicació.
- Objectes bàsics.
- Taules.
- Consultes.
- Formularis.
- Informes o reports.
- Creació.
- Obertura.
- Guardat.
- Tancament.
- Còpia de seguretat.
- Eines de recuperació i manteniment.

4. Inserció de dades en taules.

- Registres i camps.
- Introducció de dades.
- Moviments pels camps i registres.
- Eliminació de registres.
- Modificació de registres.
- Copiat i moviment de dades.
- Cerca i reemplaçat de dades.
- Aplicació de filtres.
- Ordenació alfabètica de camps.
- Formats d'una taula.

5. Consultes de selecció.

- Creació.
- Guardat.
- Execució.
- Modificació dels criteris.
- Impressió de resultats.
- Eliminació.

6. Formularis i informes.

- Introducció, modificació i eliminació de dades en formularis.
- Aplicació de filtres en formularis.
- Creació d'informes amb l'assistent.
- Publicació d'informes en el processador de text per a la seva millora.
- Impressió de formularis i informes.

UNITAT FORMATIVA 2

Gestió auxiliar de reproducció en suport convencional o informàtic.

1.Reproducció en equips de reprografia

Equips de reprografia.

- Elements.
- Tipus: Fotocopiadores i impressores.
- Característiques.
- Funcionament.
- Instruccions tècniques.
- Posada en marxa.
- Manteniment i neteja.

Soports en la reproducció:

- Papers per a reprografia.
- Cartolina per a reprografia.
- Cartó.
- Plàstics.
- Digitals

Consumibles para los equipos de reprografía:

- Tóner.
- Tintes.

La reproducció dels originals.

- Tipus d'originals.
- Compatibilitat dels originals digitals.

Producció en reprografia.

- Qualitat en la reproducció.
- Paràmetres modificables.
- Proves de reproducció.
- Ajustos durant la reproducció.

Normativa de seguretat, salut i medi ambient en les operacions de reprografia.

- Normes de seguretat en les operacions de posada en marxa, maneig i manteniment dels equips.
- Riscos específics i factors implicats.
- Procediments de la gestió de residus.

2. Operacions d'enquadrernació funcional de documents.

L'enquadrernació funcional:

- Característiques i aplicacions.
- Tipus d'enquadrernació funcional: canutillo, espiral, anelles.
- Ajust d'equips.
- Manteniment.

Materials i útils d'enquadrernació:

- Papers de cobrir.
- Cartolines.
- Plàstics: transparències.
- Grapes i anelles.

Operacions d'enquadrernació:

- Igualado.
- Alzado.
- Perforado.
- Numerat.
- Engomat.
- Engrapat.

Màquines d'enquadrernació:

- Talli (guillotina manual, cisalla).
- Plegat (plegadora de plans).
- Plastificat (plastificadora).

Normativa de seguretat, salut i medi ambient en les operacions d'enquadrernació funcional:

- Riscos.
- Sistemes de protecció.
- Procediments de treball segurs.
- Eliminació i reciclatge de residus.

Control de qualitat en l'enquadernació funcional:

- Criteris de qualitat del procés.
- Pautes per a la inspecció del producte.

MP0112: MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'OPERACIONS AUXILIARS DE SERVEIS ADMINISTRATIUS I GENERALS

1. Operacions auxiliars de gestió de correspondència i paqueteria.

- Recepció i selecció.
- Registre i classificació: mitjans i criteris utilitzats.
- Distribució: embalatge, empaquetat, procediments d'enviament i aplicació de tarifes.

2. Operacions auxiliars de documentació economicoadministrativa i comercial bàsica.

- Comprovació, classificació i registre de comandes, albarans i factures.
- Actualització d'arxius de clients i proveïdors.
- Actualització d'arxiu d'empleats i registre de nòmines.
- Comprovació de càlculs bàsics de documents de cobrament i pagament.
- Classificació de documents de tresoreria.
- Actualització i registre de documents de tresoreria.
- Quadri d'operacions de tresoreria.

3. Operacions bàsiques en la comunicació presencial, telefònica i telemàtica.

- Comportament i expressió corporal.
- Utilització del llenguatge en la comunicació.
- Maneig dels equips telefònics i telemàtics.
- Execució de converses telefòniques i telemàtiques.
- Utilització de tractaments adequats en la comunicació.
- Respecte a les opinions dels interlocutors.

4. Operacions auxiliars d'arxiu en suport convencional o informàtic.

- Obtenció i classificació de documentació.
- Organització i arxiu de la documentació.
- Conservació de la documentació.
- Selecció, còpia i moviment d'arxius.
- Cerca i eliminació d'arxius.
- Aplicació de procediments de confidencialitat de la informació.

5. Operacions auxiliars de reproducció en suport convencional o informàtic.

- Neteja i posada a punt dels equips de reprografia.
- Aprovisionament de materials.
- Mesures de seguretat en el funcionament dels equips.
- Utilització d'equips de protecció.
- Reproducció de còpies físiques i digitals.
- Organització de la documentació a enquadrar.
- Preparació dels útils d'enquadernació adequats.
- Enquadernació en les seves diverses formes.
- Comprovació de la qualitat del producte acabat.
- Eliminació de residus en els envasos de reciclatge.

6. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte als procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

3. METODOLOGIA

Durant el curs les classes seran virtual presencials, per tant l'alumne no haurà d'assistir presencialment a classe, no obstant això, es obligatori que l'alumne es connecti a les hores fixades amb la càmera encesa.

El professor està a la seva disposició en tot moment, controlant les activitats, corregint errors i resolent qualsevol dubte. La metodologia de les classes, van dirigides a les persones que ja tenen feina, per tant, creiem en la importància de parlar amb els estudiants per a conèixer els seus estils preferits d'aprenentatge i de l'adaptació dels mètodes d'ensenyament com a conseqüència.

Un concepte bàsic latent en la nostra metodologia és que l'aprenentatge implica no solament coneixements teòrics, sinó també, i potser lo més important, l'aplicació pràctica d'aquests coneixements. Per això es promou la interacció i la participació dels estudiants a classe.

4. AVALUACIÓ

El procediment d'avaluació consisteix en 3 parts fonamentals per poder aconseguir la titulació. En primer lloc, l'alumne ha de superar el 75% d'assistència a classe per poder optar a la titulació desitjada.

En segon lloc, es faran una sèrie de proves durant el curs que corresponen a l'avaluació contínua amb un pes del 30% sobre el total.

En tercer lloc, per cada mòdul és necessari fer un examen presencial, d'aquesta manera en el curs d'Operacions auxiliars de serveis administratius i generals s'hauran de fer un total de 3 exàmens, ja que és el total de mòduls existents. Aquests exàmens compten el 70% del total de la nota final.