

# ADGG0208 \_ACTIVITATS ADMINISTRATIVES EN LA RELACIÓ AMB EL CLIENT

- Expedient: SOC037/23/000082
- Modalitat: Virtual presencial
- Durada: 630
- Subvencionat: 100% pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).

## OBJECTIU:

- Desenvolupar habilitats pràctiques en la gestió de documents i registres relacionats amb les interaccions amb els clients, amb un enfocament en la precisió i l'organització.
- Millorar la comunicació interpersonal i les habilitats d'atenció al client per a garantir interaccions efectives i satisfactòries amb els clients en diversos contextos administratius.
- Adquirir coneixements sobre els procediments i protocols administratius necessaris per a resoldre problemes i satisfer les necessitats dels clients de manera eficient i professional.
- Fomentar la comprensió dels principis ètics i legals que regeixen les activitats administratives en la relació amb el client, inclosa la confidencialitat de la informació i el compliment de les regulacions pertinents.

## CONTINGUTS:

### MÒDUL 1. MF0975 2 TÈCNiques DE RECEPCIÓ I COMUNICACIÓ.

#### UNIDA DIDÀCTICA 1. PROCESSOS DE COMUNICACIÓ EN LES ORGANITZACIONS I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA.

1. Tipologia de les organitzacions.
2. Identificació de l'estructura organitzativa empresarial.
3. Identificació de l'estructura funcional de l'organització.
4. Fluxos de comunicació: Elaboració de diagrames de fluxos i informació gràfica.
5. Canals de comunicació: tipus i característiques.
6. L'Administració Pública: la seva estructura organitzativa i funcional.
7. Tècniques de treball en grup.
8. Estructuració i aplicació pràctica dels diferents manuals de procediment i imatge corporativa.
9. Normativa vigent en matèria.

#### UNITAT DIDÀCTICA 2. COMUNICACIÓ INTERPERSONAL EN ORGANITZACIONS I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.

1. La comunicació oral: Normes d'informació i atenció, internes i externes.
2. Tècniques de comunicació oral.
3. La comunicació no verbal.
4. La imatge persona en els processos de comunicació.
5. Criteris de qualitat en el servei d'atenció al client o interlocutor.

#### UNITAT DIDÀCTICA 3. RECEPCIÓ DE VISITES EN ORGANITZACIONS I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.

1. Organització i manteniment de l'entorn físic de l'espai d'acolliment: Aspecte i disposició de materials auxiliars i equips.
2. Control d'entrada i sortida de visites, i els seus registres.
3. Funcions de les relacions públiques en l'organització.
4. Procés de comunicació en la recepció
5. Aplicació de tècniques de conducta i relacions específiques als visitants.
6. Formulació i gestió d'incidències bàsiques.
7. Normativa vigent en matèria de registre.

## UNITAT DIDÀCTICA 4. COMUNICACIÓ TELEFÒNICA EN ORGANITZACIONS I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.

1. Mitjans, equips i usos de la telefonia: tipus de més habituals en les comunicacions orals.
2. Maneig de centraletes telefòniques.
3. La comunicació en les xarxes intranet i internet.
4. Models de comunicació telefònica: barreres i dificultats en la transmissió de la informació.
5. La comunicació comercial bàsica en la comunicació telefònica.
6. L'expressió verbal i no verbal en la comunicació telefònica.
7. Recepció.
8. Identificació.
9. Justificació d'absències.
10. Peticions, sol·licituds i inscripcions.
11. Destreses en la recepció i realització de crides.
12. Normativa vigent en matèria de seguretat, registre i confidencialitat de trucades telefòniques.

## UNITAT DIDÀCTICA 5. ELABORACIÓ I TRANSMISSIÓ DE COMUNICACIONS ESCRITES, PRIVADES I OFICIALS.

1. Formats tipus d'impresos i documents en l'empresa, institucions i Administracions Públiques: Tipologia i característiques dels documents.
2. Normes de comunicació i expressió escrita en l'elaboració de documents i informes, interns i externs.
3. Tècniques de comunicació escrita.
4. Cartes comercials.
5. Suports per a l'elaboració i transmissió d'informació segons:
6. Elaboració de documents d'informació, i comunicació, privats i oficials
7. Utilització de mitjans i equips ofimàtics i telemàtics: amb agilitat i destresa per a l'elaboració i transmissió de la informació i documentació.
8. Aplicació pràctica dels manuals de comunicació corporativa en les comunicacions escrites.

## UNITAT DIDÀCTICA 6. REGISTRE I DISTRIBUCIÓ DE LA INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ CONVENCIONAL O ELECTRÒNICA.

1. Organització de la informació i documentació.
2. Correspondència i paqueteria.
3. Recepció de la informació i paqueteria.
4. Procediments de registre d'entrada i sortida de correspondència i paqueteria: acarament, gestió i compulses.
5. Actuació bàsica en les Administracions Públiques.
6. Coneixement i difusió dels manuals de procediment i imatge.
7. Aplicació de la normativa vigent de procediments de seguretat, registre i confidencialitat de la informació i documentació convencional o electrònica.

## MÒDUL 2. MF0976 2 OPERACIONS ADMINISTRATIVES COMERCIALS.

- UNITAT FORMATIVA 1. UF0349 ATENCIÓ AL CLIENT EN EL PROCÉS COMERCIAL.

### UNITAT DIDÀCTICA 1. ATENCIÓ AL CLIENT EN LES OPERACIONS DE COMPRAVENDA.

- 1.El departament comercial
- 2.Procediment de comunicació comercial.
- 3.Identificació del perfil psicològic dels diferents clients.
- 4.Relació amb el client a través de diferents canals.
- 5.Criteris de qualitat en l'atenció al client: satisfacció del client.
- 6.Aplicació de la confidencialitat en l'atenció al client.

### UNITAT DIDÀCTICA 2. COMUNICACIÓ D'INFORMACIÓ COMERCIAL EN ELS PROCESSOS DE COMPRAVENDA.

- 1.El procés de compravenda com a comunicació.
- 2.La venda telefònica.

### UNITAT DIDÀCTICA 3. ADAPTACIÓ DE LA COMUNICACIÓ COMERCIAL AL TELEMARKETING.

- 1.Aspectes bàsics del Telemarketing.
- 2.L'operativa general del teleoperador.
- 3.Tècniques de venda
- 4.Tancament de la venda.

### UNITAT DIDÀCTICA 4. TRAMITACIÓ EN ELS SERVEIS DE POSTVENDA.

- 1.Seguiment comercial: concepte.
- 2.Fidelització de la clientela.
- 3.Identificació de queixes i reclamacions.
- 4.Procediment de reclamacions i queixes.
- 5.Valoració dels paràmetres de qualitat del servei i la seua importància o conseqüències de la seua no existència.
- 6.Aplicació de la confidencialitat a l'atenció prestada en els serveis de postvenda.

- UNITAT FORMATIVA 2. UF0350 GESTIÓ ADMINISTRATIVA DEL PROCÉS COMERCIAL.

### UNITAT DIDÀCTICA 1. TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMENT D'OPERACIONS DE COMPRAVENDA CONVENCIONAL.

1. Selecció de proveïdors: Criteris de selecció.
2. Gestió administrativa del seguiment de clients
3. Identificació de documents bàsics.
4. Confecció i emplenament de documentació administrativa en operacions de compravenda.
5. Identificació i càlcul comercial en les operacions de compra i venda.
6. Acarament de les dades dels documents formalitzats amb: els precedents, les dades proporcionades per clients-proveïdors.
7. Tramitació i gestió de les incidències detectades en el procediment administratiu de compravenda.
8. Aplicació de la normativa vigent en matèria d'actualització, seguretat i confidencialitat.

### UNITAT DIDÀCTICA 2. APLICACIÓ DE LA DE LA NORMATIVA MERCANTIL I FISCAL VIGENT EN LES OPERACIONS DE COMPRAVENDA.

1. Legislació mercantil bàsica.
2. Legislació fiscal bàsica.
3. Legislació sobre IVA.
4. Conceptes bàsics de Legislació mercantil i fiscal de la Unió Europea: Directives Comunitàries i operacions intracomunitàries.

### UNITAT DIDÀCTICA 3. GESTIÓ D'ESTOCS I INVENTARIS.

1. Conceptes bàsics: existències, matèries primeres, embalatge, envasament i etiquetatge.
2. Emmagatzematge: sistemes de magatzematge, ubicació d'existències, anàlisi de la rotació.
3. Procediment administratiu de la gestió de magatzem:
4. Sistemes de gestió d'existències convencionals: característiques i aplicació pràctica.
5. Control de qualitat en la gestió de magatzem.
6. Els diferents sistemes de control de qualitat: aspectes bàsics.

- UNIDAD FORMATIVA 3. UF0351 APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON CLIENTES-PROVEEDORES (CRM).

1. Actualización de ficheros de información.
2. Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN.

1. Generar los archivos de información.
2. Sistemas de gestión informática de almacenes.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN.

1. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA POSTVENTA PARA:

1. Gestionar la información obtenida en la postventa.
2. Realizar acciones de fidelización.
3. Gestión de quejas y reclamaciones.
4. Obtención mediante aplicaciones de gestión.
5. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información.

#### MÓDULO 3. MF0973 1 GRABACIÓN DE DASTOS.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO Y LOS YRTMINSLRD INFORMÁTICOS EN EL PROCESO DE GRBACIÓN DE DATOS.

1. Planificar en el proceso de grabación de datos.
2. Organización del tiempo de actividad, el área de trabajo y documentos a grabar: técnicas de optimización, recursos y criterios de organización.
3. Programación de la actividad de grabación de datos.
4. Mantenimiento y reposición de terminales informáticos y recursos o materiales.
5. Postura corporal ante el terminal informático.
6. Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.
7. Normativa vigente en materia de seguridad, salud e higiene postural.

- UNITAT FORMATIVA 3. UF0351 APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE LA GESTIÓ COMERCIAL.

#### UNITAT DIDÀCTICA 1. UTILITZACIÓ D'APLICACIONS DE GESTIÓ EN RELACIÓ AMB CLIENTS-PROVEÏDORS (CRM).

1. Actualització de fitxers d'informació.
2. Tramitació administrativa de la informació de clients-proveïdors.

#### UNITAT DIDÀCTICA 2. UTILITZACIÓ D'APLICACIONS DE GESTIÓ DE MAGATZEM.

1. Generar els arxius d'informació.
2. Sistemes de gestió informàtica de magatzems.

#### UNITAT DIDÀCTICA 3. UTILITZACIÓ D'APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE GESTIÓ DE LA FACTURACIÓ.

1. Realització d'enllaços amb altres aplicacions informàtiques.

#### UNITAT DIDÀCTICA 4. UTILITZACIÓ D'EINES D'APLICACIONS DE GESTIÓ DE LA POSTVENDA PER A:

- Gestionar la informació obtinguda en la postvenda.
- Realitzar accions de fidelització.
- Gestió de queixes i reclamacions.
- Obtenció mitjançant aplicacions de gestió.
- Aplicació de sistemes de salvaguarda i protecció de la informació.

#### MÒDUL 3. MF0973 1 GRAVACIÓ DE DADES.

#### UNITAT DIDÀCTICA 1. ORGANITZACIÓ I MANTENIMENT DEL LLOC DE TREBALL I ELS TERMINALS INFORMÀTICS EN EL PROCÉS DE GRAVACIÓ DE DADES.

- Planificar en el procés de gravació de dades.
- Organització del temps d'activitat, l'àrea de treball i documents a gravar: tècniques d'optimització, recursos i criteris d'organització.
- Programació de l'activitat de gravació de dades.
- Manteniment i reposició de terminals informàtics i recursos o materials.
- Postura corporal davant el terminal informàtic.
- Mitigació dels riscos laborals derivats de la gravació de dades: adaptació ergonòmica de les eines i espais de treball.
- Normativa vigent en matèria de seguretat, salut i higiene postural.

## MÒDUL 4. MF0978 2 GESTIÓ D'ARXIUS.

### UNITAT DIDÀCTICA 1 GESTIÓ D'ARXIUS, PÚBLICS I PRIVATS.

1. Aplicació de tècniques d'arxiu documental.
2. Procediment de registre i posterior arxiu.
3. Procediments d'accés, cerca, consulta, recuperació, actualització, conservació i custòdia de la informació arxivada.
4. Funcions i característiques dels sistemes operatius i d'arxiu.
5. Tècniques de protecció d'accessos públics i privats, en arxius convencionals i informàtics.
6. Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.

### UNITAT DIDÀCTICA 2. OPTIMITZACIÓ BÀSICA D'UN SISTEMA D'ARXIU ELECTRÒNIC.

- Equips informàtics: posada en marxa, manteniment operatiu i revisió periòdica que eviten anomalies de funcionament.
- Optimització de sistemes operatius monousuari, multiusuari, i en xarxa.
- Sistemes operatius en xarxes locals: configuració bàsica d'un sistema de xarxa, actualització i accions per a compartir recursos.
- Aplicació de mesures de seguretat i confidencialitat del sistema operatiu: programes de protecció (antivirus, \*firewire, \*antispam, uns altres).
- Mesures conservació i integritat de la informació continguda en els arxius. I salvaguarda dels drets d'autor.
- Normes vigents en matèria de protecció de dades i confidencialitat electrònica.

### UNITAT DIDÀCTICA 3. GESTIÓ BÀSICA D'INFORMACIÓ EN SISTEMES GESTORS DE BASES DE DADES.

1. Bases de dades.
2. Manteniment d'informació en aplicacions de bases de dades: introducció, ordenació, assistents per a formularis d'introducció d'informació i actualització de dades.
3. Cerques d'informació en aplicacions de bases de dades.
4. Presentació d'informació en aplicacions de bases de dades.
5. Interrelacions amb altres aplicacions.
6. Aplicació de normes vigents de seguretat i confidencialitat en el maneig de dades.



## MÒDUL 5. MF0977 2 LLENGUA ESTRANGERA PROFESSIONAL PER A LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓ AMB EL CLIENT.

### UNITAT DIDÀCTICA 1. UTILITZACIÓ BÀSICA D'UNA LLENGUA ESTRANGERA EN LA RECEPCIÓ I RELACIÓ AMB EL CLIENT.

1. Coneixements bàsics de sintaxis, morfologia, fonètica, expressions, estructures lingüístiques, vocabulari i lèxic.
2. Identificació i anàlisi de les normes i hàbits bàsics que regeixen les relacions humanes i soci-professionals.
3. Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.
4. Presentació de persones, salutacions i identificació dels interlocutors.
5. Recepció i transmissió de missatges en diferents suports.
6. Identificació i resolució de peticions senzilles d'informació o d'una altra índole.
7. Diferenciació d'estils comunicatius formals i informals en la recepció i relació amb el client.
8. Elaboració de material audiovisual -promocional, dossier informatiu o altres.

### UNITAT DIDÀCTICA 2. COMUNICACIÓ BÀSICA ORAL I ESCRITA, EN UNA LLENGUA ESTRANGERA, EN L'ATENCIÓ AL CLIENT I TRACTAMENT DE QUEIXES O RECLAMACIONS.

1. Vocabulari, recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i els seus consegüents aspectes fonològics relacionats amb l'atenció al client, i tractament de queixes i reclamacions en diferents suports:
2. Telefònica.
3. Presencial.
4. Telemàtica
5. Tècniques a usar en l'atenció al client i, tractament de queixes i reclamacions: frases fetes, girs, convencions, pautes de cortesia, relacions i pautes professionals.
6. Intercanvi d'informació oral o telefònica en la recepció i atenció de visites en l'organització.
7. Presentació de productes/serveis: característiques de productes/serveis, mesures, quantitats, serveis afegits, condicions de pagament i serveis postvenda entre altres.
8. Argumentació en converses en una llengua estrangera de condicions de venda o compra, i assoliments d'objectius socioprofessionals.
9. Interacció en situacions d'interposició de queixes i reclamacions, i aplicació d'estratègies de verificació.
10. Planificació d'agendes: concert, ajornament, anul·lació de cites i recopilació d'informació soci-professional relacionada.
11. Emplenament de documents relacionats amb l'atenció al client, i tractament de queixes i reclamacions, en tota mena de suport.

## UNITAT DIDÀCTICA 3. ELABORACIÓ EN UNA LLENGUA ESTRANGERA DE DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA I COMERCIAL.

1. Recursos, vocabulari, estructures lingüístiques i lèxic bàsic:
2. Ús en la comunicació escrita de l'àmbit administratiu i comercial de: convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals.
3. Estructura i fórmules habituals -estils formal i informal- en l'elaboració de documents de l'àmbit administratiu i comercial.
4. Interpretació de documentació i informació relacionada amb el procés administratiu i comercial.
5. Traducció de textos senzills.
6. Emplenament de documents rutinaris en diferents suportes
7. Condicions de compravenda, de petició de pressupostos i les seues respostes de comanda.
8. Elaboració de presentacions de caràcter administratiu o comercial en llengua estrangera a través de diferents suports.

## MÒDUL 6. MF0233 2 OFIMÀTICA.

- UNITAT FORMATIVA 1. UF0319 SISTEMA OPERATIU, CERCA DE LA INFORMACIÓ: INTERNET/INTRANET I CORREU ELECTRÒNIC

## UNITAT DIDÀCTICA 1. INTRODUCCIÓ A L'ORDINADOR (MAQUINARI, PROGRAMARI)

1. Maquinari.
2. Programari.

## UNITAT DIDÀCTICA 2. UTILITZACIÓ BÀSICA DELS SISTEMES OPERATIUS HABITUALS.

1. Sistema operatiu.
2. Interface.
3. Carpetes, directoris, operacions amb ells.
4. Fitxers, operacions amb ells.
5. Aplicacions i eines del sistema operatiu.
6. Exploració/navegació pel sistema operatiu.
7. Configuració d'elements del sistema operatiu.
8. Utilització de comptes d'usuari.
9. Creació de Còpia de seguretat.
10. Suports per a la realització d'una Còpia de seguretat.
11. Realització d'operacions bàsiques en un entorn de xarxa.

## UNITAT DIDÀCTICA 3. INTRODUCCIÓ A LA CERCA D'INFORMACIÓ EN INTERNET.

1. Què és Internet?
2. Aplicacions d'Internet dins de l'empresa.
3. Història d'Internet.
4. Terminologia relacionada.
5. Protocol TCP/IP.
6. Adreçament.
7. Accés a Internet.
8. Seguretat i ètica en Internet.

## UNITAT DIDÀCTICA 4. NAVEGACIÓ PER LA WORLD WIDE WEB.

1. Definicions i termes.
2. Navegació.
3. Històric.
4. Manejar imatges.
5. Guardat.
6. Cerca.
7. Vincles.
8. Favorits.
9. Impressió.
10. Caixet.
11. Cookies.
12. Nivells de seguretat.

## UNITAT DIDÀCTICA 5. UTILITZACIÓ I CONFIGURACIÓ DE CORREU ELECTRÒNIC COM A INTERCANVI D'INFORMACIÓ.

1. Introducció.
2. Definicions i termes.
3. Funcionament.
4. Gestors de correu electrònic.
5. Correu Web.

## UNITAT DIDÀCTICA 6. TRANSFERÈNCIA DE FITXERS FTP.

1. Introducció.
2. Definicions i termes relacionats.

- UNITAT FORMATIVA 2. UF0320 APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE TRACTAMENT DE TEXTOS.

## UNITAT DIDÀCTICA 1. CONCEPTES GENERALS I CARACTERÍSTIQUES FONAMENTALS DEL PROGRAMA DE TRACTAMENT DE TEXTOS.

1. Entrada i eixida del programa.
2. Descripció de la pantalla del tractament de textos (\*Interface).
3. Finestra de document.
4. Barra d'estat.
5. Ajuda de l'aplicació de tractament de textos.
6. Barra d'eines Estàndard.

## UNITAT DIDÀCTICA 2. INTRODUCCIÓ, DESPLAÇAMENT DEL CURSOR, SELECCIÓ I OPERACIONS AMB EL TEXT DEL DOCUMENT.

1. Generalitats.
2. Mode Inserir text.
3. Mode de sobreescriure.
4. Esborrament d'un caràcter.
5. Desplaçament del cursor.
6. Diferents modes de seleccionar text.
7. Opcions de copiar i pegar.
8. Ús i particularitats del portapapers.
9. Inserció de caràcters especials (símbols, espai de no separació, etc...)
10. Inserció de data i hora.
11. Desfer i refer els últims canvis.

### UNITAT DIDÀCTICA 3. ARXIUS DE L'APLICACIÓ DE TRACTAMENT DE TEXTOS, UBICACIÓ, TIPUS I OPERACIONS AMB ELLS.

1. Creació d'un nou document.
2. Obertura d'un document ja existent.
3. Guardat dels canvis realitzats en un document.
4. Duplicació un document amb guardar com.
5. Tancament d'un document.
6. Compatibilitat dels documents de diferents versions o aplicacions.
7. Menú de finestra. Maneig de diversos documents.

### UNITAT DIDÀCTICA 4. UTILITZACIÓ DE LES DIFERENTS POSSIBILITATS QUE OFEREIX EL PROCESSADOR DE TEXTOS PER A MILLORAR L'ASPECTE DEL TEXT.

1. Font.
2. Paràgraf.
3. Bordes i ombrejos.
4. Numeració i vinyetes.
5. Tabulacions.

### UNITAT DIDÀCTICA 5. CONFIGURACIÓ DE PÀGINA EN FUNCIÓ DEL TIPUS DE DOCUMENT A DESENVOLUPAR UTILITZANT LES OPCIONS DE L'APLICACIÓ. VISUALITZACIÓ DEL RESULTAT ABANS DE LA IMPRESSIÓ.

1. Configuració de pàgina.
2. Visualització del document.
3. Encapçalats i peus de pàgina. Creació, eliminació i modificació.
4. Numeració de pàgines.
5. Vores de pàgina.
6. Inserció de salts de pàgina i de secció.
7. Inserció de columnes periodístiques.
8. Inserció de Notes al peu i al final.

### UNITAT DIDÀCTICA 6. CREACIÓ DE TAULES COM A MITJÀ PER A MOSTRAR EL CONTINGUT DE LA INFORMACIÓ, EN TOT EL DOCUMENT O EN PART D'ELL.

1. Inserció o creació de taules en un document.
2. Edició dins d'una taula.
3. Moviment dins d'una taula.
4. Selecció de cel·les, files, columnes, taula.
5. Modificant la grandària de files i columnes.
6. Modificant els marges de les cel·les.
7. Aplicant format a una taula (vores, ombreig, autoformat).
8. Canviant l'estructura d'una taula (inserir, eliminar, combinar i dividir cel·les, files i columnes).
9. Altres opcions interessants de taules (Alineació vertical del text d'una cel·la, canviar la direcció del text, convertir text en taula i taula en text, Ordenar una taula, introducció de fórmules, fila d'encapçalats).

## UNITAT DIDÀCTICA 7. CORRECCIÓ DE TEXTOS AMB LES EINES D'ORTOGRAFIA I GRAMÀTICA, UTILITZANT LES DIFERENTS POSSIBILITATS QUE OFEREIX L'APLICACIÓ.

1. Selecció de l'idioma.
2. Correcció mentre s'escriu.
3. Correcció una vegada s'ha escrit, amb menú contextual (botó dret).
4. Correcció gramatical (des de menú eines).
5. Opcions d'Ortografia i gramàtica.
6. Ús del diccionari personalitzat.
7. Autocorrecció.
8. Sinònims.
9. Traductor.

## UNITAT DIDÀCTICA 8. IMPRESSIÓ DE DOCUMENTS CREATS EN DIFERENTS FORMATS DE PAPER, I SUPORTS COM A SOBRES I ETIQUETES.

1. Impressió (opcions en imprimir).
2. Configuració de la impressora.

## UNITAT DIDÀCTICA 9. CREACIÓ DE SOBRES I ETIQUETES INDIVIDUALS I SOBRES, ETIQUETES I DOCUMENTS MODEL PER A CREACIÓ I ENVIAMENT MASSIU.

1. Creació del document model per a enviament massiu: cartes, sobres, etiquetes o missatges de correu electrònic.
2. Selecció de destinataris mitjançant creació o utilització d'arxius de dades.
3. Creació de sobres i etiquetes, opcions de configuració.
4. Combinació de correspondència: eixida a document, impressora o correu electrònic.

## UNITAT DIDÀCTICA 10. INSERCIÓ D'IMATGES I AUTOFORMES EN EL TEXT PER A MILLORAR L'ASPECTE D'AQUEST.

1. Des d'un arxiu.
2. Emprant imatges predissenyades.
3. Utilitzant el portapapers.
4. Ajust d'imatges amb el text.
5. Millores d'imatges.
6. autoformes (incorporació i operacions que es realitzen amb l'autoforma en el document).
7. Quadres de text, inserció i modificació.
8. Inserció de WordArt.

## UNITAT DIDÀCTICA 11. CREACIÓ D'ESTILS QUE AUTOMATITZEN TASQUES DE FORMAT EN PARÀGRAFS AMB ESTIL REPETITIU I PER A LA CREACIÓ D'ÍNDEXS I PLANTILLES.

1. Estils estàndard.
2. Assignació, creació, modificació i esborrament d'estils.

## UNITAT DIDÀCTICA 12. UTILITZACIÓ DE PLANTILLES I ASSISTENTS QUE INCORPORA L'APLICACIÓ I CREACIÓ DE PLANTILLES PRÒPIES BASANT-SE EN AQUESTES O DE NOVA CREACIÓ.

1. Utilització de plantilles i assistents del menú arxive nou.
2. Creació, guardat i modificació de plantilles de documents.

## UNITAT DIDÀCTICA 13. TREBALL AMB DOCUMENTS LLARGS.

1. Creació de taules de continguts i índexs.
2. Referències creuades.
3. Títols numerats.
4. Documents mestres i sub-documentos.

## UNITAT DIDÀCTICA 14. FUSIÓ DE DOCUMENTS PROCEDENTS D'ALTRES APLICACIONS DEL PAQUET OFIMÀTIC UTILITZANT LA INSERCIÓ D'OBJECTES DEL MENÚ INSERIR.

1. Amb fulls de càlcul.
2. Amb bases de dades.
3. Amb gràfics
4. Amb presentacions.

## UNITAT DIDÀCTICA 15. UTILITZACIÓ DE LES EINES DE REVISIÓ DE DOCUMENTS I TREBALL AMB DOCUMENTS COMPARTITS.

1. Inserció de comentaris
2. Control de canvis d'un document.
3. Comparació de documents.
4. Protecció de tot o part d'un document.

## UNITAT DIDÀCTICA 16. AUTOMATITZACIÓ DE TASQUES REPETITIVES MITJANÇANT GRAVACIÓ DE MACROS.

1. Gravadora de macros.
2. Utilització de macros.

- UNITAT FORMATIVA 3. UF0321 APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE FULLS DE CÀLCUL.

## UNITAT DIDÀCTICA 1. CONCEPTES GENERALS I CARACTERÍSTIQUES FONAMENTALS DE L'APLICACIÓ DE FULL DE CÀLCUL.

1. Instal·lació i inici de l'aplicació.
2. Configuració de l'aplicació.
3. Entrada i eixida del programa.
4. Descripció de la pantalla de l'aplicació de full de càlcul.
5. Ajuda de l'aplicació de full de càlcul.
6. Opcions de visualització (zoom, vistes, immobilització de zones del full de càlcul, etc...)

## UNITAT DIDÀCTICA 2. DESPLAÇAMENT PER FULL DE CÀLCUL.

1. Mitjançant teclat.
2. Mitjançant ratolí.
3. Grans desplaçaments.
4. Barres de desplaçament.

## UNITAT DIDÀCTICA 3. INTRODUCCIÓ DE DADES EN EL FULL DE CÀLCUL.

- Tipus de dades.

## UNITAT DIDÀCTICA 4. EDICIÓ I MODIFICACIÓ DEL FULL DE CÀLCUL.

1. Selecció de la filla de càlcul.
2. Modificació de dades.
3. Inserció i eliminació
4. Copiat o reubicació

## UNITAT DIDÀCTICA 5. EMMAGATZEMATGE I RECUPERACIÓ D'UN LLIBRE.

1. Creació d'un nou llibre.
2. Obrir un llibre ja existent.
3. Guardat dels canvis realitzats en un llibre.
4. Creació d'una duplica d'un llibre.
5. Tancat d'un llibre.

## UNITAT DIDÀCTICA 6. OPERACIONS AMB RANGS.

1. Farciment ràpid d'un rang.
2. Selecció de diversos rangs. (rang múltiple, rang tridimensional).
3. Noms de rangs.

## UNITAT DIDÀCTICA 7. MODIFICACIÓ DE L'APARENÇA D'UN FULL DE CÀLCUL.

1. Format de cel·la.
2. Amplària i altura de les columnes i files.
3. Ocultant i mostrant columnes, files o fulls de càlcul.
4. Format del full de càlcul.
5. Canvi de nom d'un full de càlcul.
6. Formats condicionals.
7. autoformats o estils predefinits.

## UNITAT DIDÀCTICA 8. FÓRMULES.

1. Operadors i prioritats.
2. Escripció de fórmules.
3. Còpia de fórmules.
4. Referències relatives, absolutes i mixtes.
5. Referències externes i vincles.
6. Resolució d'errors en les fórmules.

## UNITAT DIDÀCTICA 9. FUNCIONS.

1. Funcions matemàtiques predefinides en l'aplicació de full de càlcul.
2. Regles per a utilitzar les funcions predefinides.
3. Utilització de les funcions més usuals.
4. Ús de l'assistent per a funcions.

## UNITAT DIDÀCTICA 10. INSERCIÓ DE GRÀFICS, PER A REPRESENTAR LA INFORMACIÓ CONTINGUDA EN ELS FULLS DE CÀLCUL.

1. Elements d'un gràfic.
2. Creació d'un gràfic.
3. Modificació d'un gràfic.
4. Esborrament d'un gràfic.

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. INSERCIÓN DE OTROS ELEMENTOS DENTRO DE UNA HOJA DE CÁLCULO.

1. Imágenes.
2. Autoformas.
3. Texto artísticos.
4. Otros elementos.

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. IMPRESIÓN.

1. Zonas de impresión.
2. Especificaciones de impresión.
3. Configuración de página.
4. Vista preliminar.

## UNIDAD DIDÁCTICA 13. TRABAJO CON DATOS.

1. Validaciones de datos.
2. Esquemas.
3. Creación de tablas o listas de datos.
4. Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
5. Uso de Filtros.
6. Subtotales.

## UNIDAD DIDÁCTICA 14. UTILIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE REVISIÓN Y TRABAJO CON LIBROS COMPARTIDOS.

1. Inserción de comentarios.
2. Control de cambios de la hoja de cálculo.
3. Protección de una hoja de cálculo.
4. Protección de un libro.
5. Libros compartidos.

## UNIDAD DIDÁCTICA 15. IMPORTACIÓN DESDE OTRAS APLICACIONES DEL PAQUETE OFIMÁTICO.

1. Con bases de datos.
2. Con presentaciones.
3. Con documentos de texto.

## UNIDAD DIDÁCTICA 16. PLANTILLAS Y MACROS.

1. Creación y uso de plantillas.
2. Grabadora de macros.
3. Utilización de macros.



- UNITAT FORMATIVA 4. UF0322 APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE BASES DE DADES RELACIONALS.

#### UNITAT DIDÀCTICA 1. INTRODUCCIÓ I CONCEPTES GENERALS DE L'APLICACIÓ DE BASE DE DADES.

1. Què és una base de dades.
2. Entrada i eixida de l'aplicació de base de dades.
3. La finestra de l'aplicació de base de dades.
4. Elements bàsics de la base de dades.
5. Diferents formes de creació una base de dades.
6. Obertura d'una base de dades.
7. Guardat d'una base de dades.
8. Tancament d'una base de dades.
9. Còpia de seguretat de la base de dades.
10. Eines de recuperació i manteniment de la base de dades.

#### UNITAT DIDÀCTICA 2. CREACIÓ I INSERCIÓ DE DADES EN TAULES.

1. Concepte de registres i camps.
2. Diferents formes de creació de taules.
3. Introducció de dades en la taula.
4. Moviments pels camps i registres d'una taula.
5. Eliminació de registres d'una taula.
6. Modificació de registres d'una taula.
7. Copiat i moviment de dades.
8. Cerca i reemplaçat de dades.
9. Creació de filtres.
10. Ordenació alfabètica de camps.
11. Formats d'una taula.
12. Creació d'índexs en camps.

#### UNITAT DIDÀCTICA 3. REALITZACIÓ DE CANVIS EN L'ESTRUCTURA DE TAULES I CREACIÓ DE RELACIONS.

1. Modificació del disseny d'una taula.
2. Canvi del nom d'una taula.
3. Eliminació d'una taula.
4. Copiat d'una taula.
5. Exportació una taula a una altra base de dades.
6. Importació de taules d'una altra base de dades.
7. Creació de relacions entre taules.

#### UNITAT DIDÀCTICA 4. CREACIÓ, MODIFICACIÓ I ELIMINACIÓ DE CONSULTES O VISTES.

1. Creació d'una consulta.
2. Tipus de consulta.
3. Guardat d'una consulta.
4. Execució d'una consulta.
5. Impressió de resultats de la consulta.
6. Obertura d'una consulta.
7. Modificació dels criteris de consulta.
8. Eliminació d'una consulta.

## UNITAT DIDÀCTICA 5. CREACIÓ DE FORMULARIS PER A INTRODUIR I MOSTRAR REGISTRES DE LES TAULES O RESULTATS DE CONSULTES.

1. Creació de formularis senzills de taules i consultes.
2. Personalització de formularis utilitzant diferents elements de disseny.
3. Creació de \*subformularios.
4. Emmagatzemat de formularis.
5. Modificació de formularis.
6. Eliminació de formularis.
7. Impressió de formularis.
8. Inserció d'imatges i gràfics en formularis.

## UNITAT DIDÀCTICA 6. CREACIÓ D'INFORMES O REPORTS PER A LA IMPRESSIÓ DE REGISTRES DE LES TAULES O RESULTATS DE CONSULTES.

1. Creació d'informes senzills de taules o consultes.
  2. Personalització d'informes utilitzant diferents elements de disseny.
- Creació de sub-informes.
3. Emmagatzemat d'informes.
  4. Modificació d'informes.
  5. Eliminació d'informes.
  6. Impressió d'informes.
  7. Inserció d'imatges i gràfics en informes.
- Aplicació de canvis en l'aspecte dels informes utilitzant el processador de text.

- UNITAT FORMATIVA 5. UF0323 APLICACIONS INFORMÀTIQUES PER A PRESENTACIONS: GRÀFIQUES D'INFORMACIÓ.

## UNITAT DIDÀCTICA 1. DISSENY, ORGANITZACIÓ I ARXIU DE LES PRESENTACIONS.

1. La imatge corporativa d'una empresa.
2. Disseny de les presentacions
3. Avaluació dels resultats.
4. Organització i arxiu de les presentacions.
5. Lliurament del treball realitzat.

## UNITAT DIDÀCTICA 2. INTRODUCCIÓ I CONCEPTES GENERALS.

1. Execució de l'aplicació per a presentacions.
2. Eixida de l'aplicació per a presentacions.
3. Creació d'una presentació.
4. Gravació d'una presentació.
5. Tancament d'una presentació.
6. Obertura d'una presentació.
7. Estructura de la pantalla.
8. Les vistes de l'aplicació per a presentacions.

## UNITAT DIDÀCTICA 3. ACCIONS AMB DIAPOSITIVES.

1. Inserció de nova diapositiva.
2. Eliminació de diapositives.
3. Duplicació de diapositives.
4. Ordenació de diapositives.

#### UNITAT DIDÀCTICA 4. TREBALL AMB OBJECTES.

1. Selecció d'objectes.
2. Desplaçament d'objectes.
3. Eliminació d'objectes.
4. Modificació de la grandària dels objectes.
5. Duplicació d'objectes.
6. Reubicació d'objectes.
7. Alineació i distribució d'objectes dins de la diapositiva.
8. Treball amb textos.
9. Format de paràgrafs.
10. Taules.
11. Dibuixos.
12. Imatges.
13. Gràfics.
14. Diagrames.
15. Word Art o text artístic.
16. Inserció de sons i pel·lícules.

#### UNITAT DIDÀCTICA 5. DOCUMENTACIÓ DE LA PRESENTACIÓ.

1. Inserció de comentaris.
2. Preparació de les Notes de l'orador.

#### UNITAT DIDÀCTICA 6. DISSENYS O ESTILS DE PRESENTACIÓ.

1. Ús de plantilles d'estils.
2. Combinació de Colors.
3. Fons de diapositives.
4. Patrons.

#### UNITAT DIDÀCTICA 7. IMPRESSIÓ DE DIAPOSITIVES EN DIFERENTS SUPORTS.

1. Configuració de la pàgina.
2. Encapçalats, peus i numeració.
3. Configuració dels diferents formats d'impressió.
4. Opcions d'impressió.

#### UNITAT DIDÀCTICA 8. PRESENTACIÓ DE DIAPOSITIVES TENINT EN COMPTE LLOC I INFRAESTRUCTURA.

1. Animació d'elements.
2. Transició de diapositives.
3. Intervals de temps.
4. Configuració de la presentació.
5. Connexió a un projector i configuració.
6. Assaig de la presentació.
7. Projecció de la presentació.