

ADGG0308 - ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN EN DESPACHOS Y OFICINAS

- **FAMILIA**
Certificado de profesionalidad
- **DURACIÓN**
750 hores
- **MODALIDAD**
Virtual presencial
- **CURSO**
100% subvencionado



1. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Este curso va dirigido estas personas que quieran dominar temas relacionados con la administración, empresa, la comunicación, sistemas de información, archivos, tesorería, etc..

Es un curso que contiene tanto parte teórica y práctica para que de este modo tengas todas las herramientas necesarias para dominar la gestión de despachos y oficinas de una forma eficiente y correcta

PARA PODER ACCEDER:

- Título de Bachiller para nivel 3.
- Certificado de profesionalidad del mismo nivel (3)
- Certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia
- Prueba aprobada para acceso a ciclos formativos de grado mediano.
- Tener superada la prueba de acceso en la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.

Además es un curso 100% subvencionado en el cual no tiene ningún coste para el alumno.

Este curso va dirigido a personas en situación de PARO inscritas al ZOCO (Servicio de Ocupación de Cataluña). Pero también hay porcentaje mínimo de plazas para trabajadores en activo.

Ofrecemos un alta calidad en nuestros cursos para dar un buen servicio y conseguir que el alumnado pueda adquirir todos los conocimientos que necesita.

Además, al ser un curso de certificado de profesionalidad, el alumno/a tendrá que realizar prácticas en empresas con la opción de poder quedarse a trabajar.

2. CONTENIDO

MÓDULO 1. MF0982_3

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS De INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

- La empresa y su organización
- Concepto y hasta de la empresa
- La organización empresarial
- La dirección en la empresa
- Temperamento
- Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
- Funciones del servicio del secretariado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- El proceso de la comunicación
- La comunicación en la empresa. Su importancia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES

- Formes de comunicació oral en l'empresa -converses, reunions, tertúlies, debats, taules redones, converses telefòniques, entrevistes, discursos o exposicions-
- Precisió i claredat en el llenguatge
- Elements de comunicació oral. La comunicació efectiva.
- La conducció del diàleg
- La comunicació no verbal. Funcions.
- La imatge corporativa de l'organització en les comunicacions presencials

UNITAT DIDÀCTICA 4. EL PROTOCOL SOCIAL

- Normes generals de comportament: Saber ser -naturalitat, tarannà, tacte, sentit de l'humor, autocontrol-. Saber estar -cortesia, bons modals en la taula, somriure, el tractament-. Saber funcionar -rigor, puntualitat, expressió verbal, conversa
- Presentacions i salutacions
- Aplicació de tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les presentacions. Cortesia i puntualitat
- Utilització de tècniques d'imatge personal. -Indumentària, elegància i moviments

UNITAT DIDÀCTICA 5. COMUNICACIONS NO PRESENCIALS

- Normes generals
- Eines per a la correcció de textos: Diccionaris, gramàtiques, diccionaris de sinònims i antònims i correccions informàtiques
- Normes específiques
- La correspondència: la seua importància
- Comunicacions urgents:
- El fax. Utilització i formats de redacció
- El correu electrònic:
- Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites. Prestigi inherent
- Instruments de comunicació interna en una organització: bústia de suggeriments, taulers d'anuncis, avisos i notes internes
- Les reclamacions. Com atendre-les i com efectuar-les
- Legislació vigent sobre protecció de dades

UNITAT DIDÀCTICA 6. COMUNICACIÓ TELEFÒNICA

- Procés
- Parteixes intervinents. Tipus d'interlocutors. Tractament adequat
- Prestacions habituals per a les empreses
- Mitjans i equips
- Components de l'atenció telefònica: actitud física, veu, timbre, to, ritme, articulació, elocució, silencis, somriure
- Realització de crides efectives.
- Recollida i transmissió de missatges
- Filtrat de crides
- Gestió de crides simultànies
- Gestió de crides simultànies
- Tractament de diferents categories de crides
- El protocol telefònic
- Videoconferència, FAQ -preguntes d'ús freqüent PUF-, fòrums -de missatges, d'opinió, de discussió-, SMS -servei de missatges curts per a mòbils-, grups de notícies -comunicació a través d'Internet-
- Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques

UNITAT DIDÀCTICA 7. TÈCNiques I HABILITATS EN EL TRACTAMENT DE CONFLICTES

- El conflicte com a problema en l'empresa
- Funcions del conflicte
- Causes dels conflictes
- Tipus de conflictes. En funció
- Agressivitat humana i conflicte
- Resolució de conflictes
- Factors determinants en la resolució de conflictes
- Relació prèvia entre les parts
- Naturalesa del conflicte
- Característiques de les parts
- Estimacions d'èxit
- Prevenció de conflictes
- Desenvolupament d'habilitats socials per a la resolució de conflictes -empatia, assertivitat, escolta activa, influència, lideratge, canalització del canvi i diàleg

MÒDUL 2. MF0986_3

ELABORACIÓ, TRACTAMENT I PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS DE TREBALL

UNITAT FORMATIVA 1. UF0327

RECOPIACIÓ I TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ AMB PROCESSADORS DE TEXT

UNITAT DIDÀCTICA 1. RECOPIACIÓ DE LA INFORMACIÓ CON PROCESADORES DE TEXTO

- Metodologies de cerca d'informació
- Identificació de fonts d'informació especialitzada: llocs web, institucionals, pàgines personals, fòrums i grups de notícies
- La recuperació de la informació
- Selecció, discriminació i valoració de la informació.
- Cerca de documents
- Ètica i legalitat
- Presentació d'informació amb taules
- Gestió d'arxius i bancs de dades
- Enregistrament d'arxius en diferents formats
- Protecció d'arxius
- Creació, utilització i assignació de tasques automatitzades

UNITAT DIDÀCTICA 2.

MECANOGRAFIA. TÈCNiques ESPECÍFIQUES PER A L'ASSISTENT A LA DIRECCIÓ

- Composició del teclat
- La tècnica dactilogràfica
- Configuració del teclat
- La transcripció de textos. -Fórmules, argots, idiomes i galimaties-
- Ergonomia postural -posició del cos, braços, nines i mans-
- El dictat. La presa de notes

UNITAT DIDÀCTICA 3. TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ AMB PROCESSADORS DE TEXT

- L'aspecte dels caràcters
- L'aspecte d'un paràgraf
- Format del document
- Aplicació de manuals d'estil
- Edició de textos
- Inserció en edicions de text
- Documents professionals
- Creació de formularis
- Combinació de diferents documents de correspondència
- Comparació i control de documents
- Impressió de textos
- Inter- operacions entre aplicacions

UNITAT FORMATIVA 2. UF0328

ORGANITZACIÓ I OPERACIONS AMB FULLS DE CàLCUL I TÈCNiques DE REPRESENTACIÓ GRÀFICA EN DOCUMENTS

UNITAT DIDÀCTICA 1.

- Llibre de treball i full de càlcul
- Tipus de dades: rètols, valors, fórmules, dates i hores
- Disseny de fulls de càlcul
- Fórmules i funcions
- Edició de fulls de càlcul
- Instal·lació personalitzada d'un full de càlcul
- Gestió d'arxius: Enregistrament de fulls de càlcul en diferents formats -plantilla i Web inclosos-
- Impressió de fulls de càlcul
- Creació, utilització i assignació de tasques automatitzades

UNITAT DIDÀCTICA 2.TÈCNiques DE REPRESENTACIÓ GRÀFICA EN DOCUMENTS

- Representacions gràfiques
- Elaboració -llegibilitat, representativitat, vistositat-
- Gràfics
- Elaboració d'organigrames, diagrames i mapes
- Taules
- Procediments d'integració de representacions gràfiques en documents
- Impressió de gràfics
- Inter-operacions entre aplicacions

UNITAT FORMATIVA 3 UF0329

ELABORACIÓ I EDICIÓ DE PRESENTACIONS AMB APLICACIONS INFORMÀTIQUES

UNITAT DIDÀCTICA 1. ELABORACIÓ I EDICIÓ DE PRESENTACIONS AMB APLICACIONS INFORMÀTIQUES

- Formats de presentacions gràfiques
- Creació d'una presentació
- Les vistes
- Inserció, esborrat i ordenament de diapositives
- Disseny i edició de presentacions
- Enregistrament, tancament i càrrega d'una presentació
- Impressió d'una presentació
- Presentacions portàtils: creació, instal·lació i execució
- Gestió d'arxius: Enregistrament de presentacions en diferents formats, Web inclòs
- Integració de presentacions a la Intranet de l'organització
- Inter-operacions entre aplicacions

UNITAT DIDÀCTICA 2. EDICIÓ D'OBJECTES MULTIMÈDIA I INTEGRACIÓ EN DOCUMENTS

- Utilitats i característiques dels recursos de projecció
- Vídeo-projectors
- Reproducció de sistemes de vídeo i àudio
- Tipus de formats suportats d'objectes multimèdia: Imatges, vídeo i àudio
- Programes d'edició d'imatges i so: Estructura i funcions
- Operacions d'optimització d'imatges
- Digitalització d'imatges a través d'escàner
- Enregistrament bàsic d'àudio
- Procediments d'integració d'objectes multimèdia en documents

UNITAT DIDÀCTICA 3. INTEGRACIÓ DE DOCUMENTS PROFESSIONALS EN LA WEB

- Creació d'una pàgina Web
- Inserció i eliminació d'arxius
- Inserció d'un enllaç
- Organització de llocs web
- Procediments de protecció de dades
- Legislació vigent i normes sobre propietat intel·lectual, drets d'autor i protecció de dades

MÒDUL 3. MF0987_3

GESTIÓ DE SISTEMES D'INFORMACIÓ I ARXIU

UNITAT FORMATIVA 1. UF0347 SISTEMES D'ARXIU I CLASSIFICACIÓ DE DOCUMENTS

UNITAT DIDÀCTICA 1. L'ARXIU. CONCEPTE I FINALITAT

- Classes d'arxius
- Sistemes de registre i classificació de documents
- Manteniment de l'arxiu físic
- Manteniment de l'arxiu informàtic
- Planificació d'un arxiu de gestió de la documentació
- Els Fluxogrames en la representació de procediments i processos

UNITAT DIDÀCTICA 2.UTILITZACIÓ I OPTIMITZACIÓ DE SISTEMES INFORMÀTICS D'OFICINA.

- Anàlisi de sistemes operatius
- Instal·lació i configuració de sistemes operatius i aplicacions
- Gestió del sistema operatiu
- Gestió del sistema d'arxius
- Exploració o navegació
- Enregistrament, modificació i intercanvi d'informació
- Eines
- Procediments per a usar i compartir recursos.
- Optimització dels sistemes.
- Tècniques de diagnòstic bàsic i solució de problemes
- Procediments de seguretat, integritat, accés i protecció d'informació
- Normativa legal aplicable

UNITAT DIDÀCTICA 3. IMPLANTACIÓ I TRANSICIÓ DE SISTEMES DE GESTIÓ ELECTRÒNICA DE LA DOCUMENTACIÓ

- Organització i funcionament dels centres de documentació i arxive
- Avantatges i inconvenients del suport informàtic, enfront dels suports convencionals
- Definició del flux documental a partir d'aplicacions informàtiques específiques
- Disseny del sistema de classificació general per a tota la documentació
- Enfocaments i Sistemes de Qualitat en la gestió de la documentació

UNITAT FORMATIVA 2. UF0348

UTILITZACIÓ DE LES BASES DE DADES RELACIONALS EN EL SISTEMA DE GESTIÓ I EMMAGATZEMATGE DE DADES

UNITAT DIDÀCTICA 1.ARQUITECTURA I MANTENIMENT BÀSIC D'EQUIPS INFORMÀTICS D'OFICINA

- Arquitectura bàsica d'un ordinador: evolució, tipus, elements i esquemes funcionals
- Utilització de Xarxes d'àrea local
- Instal·lació de components físics de comunicacions
- Procediments de manteniment preventiu

UNITAT DIDÀCTICA 2.BASES DE DADES RELACIONALS NO COMPLEXES

- Concepto de sistema gestor de almacenamiento de datos
- Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos

UNITAT DIDÀCTICA 3. CERCA DE LA INFORMACIÓ EN LES BASES DE DADES

- Estructura i tipus d'una base de dades
- Principals funcions d'aplicacions informàtiques de gestió
- Operacions bàsiques de bases de dades en fulls de càlcul
- Comandos. Conceptes generals
- Els gràfics. Conceptes generals
- Sistemes gestors de bases de dades. Definició
- Funcionalitats de simplificació de dades

UNITAT DIDÀCTICA 4. CERQUES AVANÇADES DE DADES

- Consultes. Elements de llenguatges consulta de dades: SQL o altres
- Creació, desenvolupament i personalització de formularis i informes avançats
- Modal
- Creació d'etiquetes
- Creació i ús de controls
- Processos de visualització i impressió d'arxius, formularis i informes

UNITAT DIDÀCTICA 5. SISTEMATITZACIÓ D'ACCIONS REPETITIVES EN LES BASES DE DADES

- Creació de macros bàsiques
- Generació i exportació de documents HTML o altres
- Personalització de la interfície d'usuari de sistemes gestors de bases de dades

MÒDUL 4. MF0988_3

GESTIÓ DE DOCUMENTACIÓ JURÍDICA I EMPRESARIAL

UNITAT FORMATIVA 1. MARC ORGANITZATIU I NORMATIU DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES I DE LA UNIÓ EUROPEA

UNITAT DIDÀCTICA 1. L'ORGANITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

- La Constitució espanyola: estructura i continguts
- Divisió de poders
- L'Administració de l'Estat
- L'Administració Autonòmica
- L'Administració Local
- Fonts del Dret
- Identificació de les normes jurídiques i òrgans d'elaboració, aprovació i publicació
- El Butlletí Oficial d'Estat i els Butlletins Autonòmics
- Bases de dades de documentació jurídica en Internet

UNITAT DIDÀCTICA 2. MARC ORGANITZATIU I NORMATIU DE LA UNIÓ EUROPEA

- La Unió Europea
- Institucions i Òrgans comunitaris
- Ordenament jurídic comunitari
- Diari Oficial de la Unió Europea

UNITAT DIDÀCTICA 3. ACTUACIÓ DAVANT LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

- L'acte administratiu
- Procediment administratiu
- El recurs administratiu
- El procés contenciós administratiu
- Documents de les fases del procediment administratiu i recursosLa signatura electrònica

UNITAT FORMATIVA 2. GESTIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ DE CONSTITUCIÓ I DE CONTRACTACIÓ DE L'EMPRESA

UNITAT DIDÀCTICA 1. DOCUMENTACIÓ LEGAL DE LA CONSTITUCIÓ I FUNCIONAMENT ORDINARI DE L'EMPRESA

- L'empresa com a ens jurídic i econòmic
- El pla d'empresa
- Tipus d'empreses segons la seua forma jurídica: Característiques. Tràmits de constitució. Documents jurídics necessaris per a la constitució i funcionament. Fiscalitat. Avantatges i inconvenients. Legislació aplicable
- Elaboració i anàlisi dels documents de constitució i funcionament de les diferents formes jurídiques empresarials
- Elevació a públic dels documents de constitució i gestió empresarial
- Obligacions Comptables
- Obligacions Fiscals.
- Obligacions Laborals.
- Registre públic

UNITAT DIDÀCTICA 2. CONTRACTACIÓ DE L'EMPRESA AMB ORGANITZACIONS I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

- Legislació aplicable als processos de contractació pública
- Parts del contracte
- Procediment general de contractació
- Plec de prescripcions tècniques. Plec de clàusules administratives. Certificat d'existència de crèdit. Fiscalització de la despesa
- Modalitats de tramitació de l'expedient
- Adjudicació
- Formalització del contracte
- Fonts d'informació i publicitat de concursos públics

UNITAT DIDÀCTICA 3. CONTRACTACIÓ PRIVADA DE L'EMPRESA

- Procés de contractació privat
- Normativa civil i mercantil aplicable
- Tipus de contractes: Compravenda. Franquícia. Intermediació comercial (Agència. Comissió. Mediació). Lísing i Rènting. Factoring i Confirming. Transport. Segur
- Cerca de models de contractes
- Emplenament de models de contractes a través d'aplicacions informàtiques
- Arxiu de la informació i documentació de cada contracte

UNITAT DIDÀCTICA 3. CONTRACTACIÓ PRIVADA DE L'EMPRESA

- Procés de contractació privat
- Normativa civil i mercantil aplicable
- Tipus de contractes: Compravenda. Franquícia. Intermediació comercial (Agència. Comissió. Mediació). Lísing i Rènting. Factoring i Confirming. Transport. Segur
- Cerca de models de contractes
- Emplenament de models de contractes a través d'aplicacions informàtiques
- Arxiu de la informació i documentació de cada contracte

MÒDUL 5. MF0980_2

GESTIÓ AUXILIAR DEL PERSONAL

UNITAT DIDÀCTICA 1. NORMATIVA LABORAL I D'ORGANITZACIÓ DE LES RELACIONS LABORALS EN L'EMPRESA

- Normes laborals constitucionals
- L'Estatut dels treballadors
- Llei General de la Seguretat Social
- Convenis col·lectius

UNITAT DIDÀCTICA 2. EL CONTRACTE DE TREBALL

- Requisits
- Parts del contracte: Treballador. Empresari
- Forma del contracte
- Validesa
- Duració
- Modalitats de contractes
- Obtenció dels models de contractes en les pàgines oficials de l'administració
- Emplenament de models de contractes amb mitjans informàtics
- Comunicació de les modalitats de contractació laboral
- La jornada de treball
- Modificació del contracte
- Suspensió contractual del contracte
- Extinció del contracte
- L'acomiadament objectiu
- L'acomiadament col·lectiu
- L'acomiadament disciplinari
- La quitança

UNITAT DIDÀCTICA 3. RETRIBUCIÓ SALARIAL I ACTUACIÓ DAVANT LA SEGURETAT SOCIAL

- Estructura salarial
- Estructura del rebut de salari
- El salari mínim interprofessional
- Pagament del salari: temps, lloc i forma
- Garanties salarials
- Règims de la Seguretat Social
- Inscripció de l'empresa en la Seguretat Social
- Afiliació. Altes. Baixes
- Obligació de cotitzar a la Seguretat Social
- Període de formalització, liquidació i pagament
- Responsabilitat de l'empresari davant la Seguretat Social
- Sistema electrònic de comunicació de dades. Autorització. Funcionament. Cotització
- Infraccions
- Sancions
- Càlcul de la retribució i cotització utilitzant mitjans informàtics
- Actualització de taules, barems i referències de dades dels treballadors
- Creació de fitxers per a remissió electrònica a la Seguretat Social i a entitats financeres

UNITAT DIDÀCTICA 4. GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS

- Selecció de personal
- Formació de Recursos Humans
- Control de personal
- Aplicacions informàtiques per a la gestió de Recursos Humans
- Fonaments i principis bàsics d'un model de qualitat total
- Normes de protecció de dades
- Prevenció de riscos laborals
- Normes bàsiques de protecció del medi ambient en l'àmbit laboral

MÒDUL 6. MF0979_2

GESTIÓ OPERATIVA DE TRESORERIA

UNITAT DIDÀCTICA 1. NORMATIVA MERCANTIL I FISCAL QUE REGULA ELS INSTRUMENTS FINANCERS

- Intermediaris financers i Agents econòmics
- Característiques i finalitat dels instruments financers al servei de l'empresa
- La Llei Canviària i del Xec
- La Lletra de Canvi
- El Pagaré
- Altres mitjans de cobrament i pagament. Característiques i finalitat
- Identificació de tributs i impostos

UNITAT DIDÀCTICA 2. CONFECCIÓ I ÚS DE DOCUMENTS DE COBRAMENT I PAGAMENT EN LA GESTIÓ DE TRESORERIA

- Documents de cobrament i pagament en forma convencional o telemàtica
- Identificació d'operacions financeres bàsiques en la gestió de cobraments i pagaments
- Emplenament de llibres registres
- Targetes de crèdit i de dèbit
- Gestió de tresoreria a través de banca en línia
- Obtenció i emplenament de documents oficials a través d'Internet

UNITAT DIDÀCTICA 3.

MÈTODES BÀSICS DE CONTROL DE TRESORERIA

- El pressupost de tresoreria
- El llibre de caixa
- El llibre de bancs

UNITAT DIDÀCTICA 4. OPERACIONS DE CÀLCUL FINANCER I COMERCIAL

- Utilització de l'interés simple en operacions bàsiques de tresoreria
- Aplicació de l'interés compost en operacions bàsiques de tresoreria
- Descompte simple
- Comptes corrents
- Comptes de crèdit
- Càlcul de comissions bancàries

UNITAT DIDÀCTICA 5. MITJANS I TERMINIS DE PRESENTACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ

- Maneres de presentar la documentació sobre cobraments i pagaments
- Organismes als quals cal presentar documentació
- Presentació de la documentació a través d'Internet
- Descàrrega de programes d'ajuda per a l'emplenament de documents de pagament
- Utilització de mecanismes de pagament en entitats financeres a través d'internet
- Utilització de Banca en línia

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 dirigit 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. EVALUACIÓN

El procedimiento de evaluación consiste en 3 partes fundamentales para poder conseguir la titulación.

En primer lugar, el alumno tiene que superar el 75% de asistencia a clase para poder optar a la titulación deseada.

En segundo lugar, se harán una serie de pruebas durante el curso que corresponden a la evaluación continua con un peso del 30% sobre el total.

En tercer lugar, por cada módulo es necesario hacer un examen presencial, de este modo en el curso de Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas se tendrán que hacer un total de 6 exámenes, puesto que es el total de módulos existentes. Estos exámenes cuentan el 70% del total de la nota final.