

# ADGG0308 - ASSISTÈNCIA DOCUMENTAL I DE GESTIÓ EN DESPATXOS I OFICINES

- **FAMÍLIA**  
Certificat de professionalitat
- **DURACIÓ**  
750 hores
- **MODALITAT**  
Virtual presencial
- **CURS**  
100% subvencionat



# 1. A QUI VA DIRIGIT?

Aquest curs va dirigit aquestes persones que vulguin dominar temes relacionats amb l'administració, empresa, la comunicació, sistemes d'informació, arxius, tresoreria, etc..

És un curs que conté tant part teòrica i pràctica perquè d'aquesta manera tinguis totes les eines necessàries per a dominar la gestió de despatxos i oficines d'una forma eficient i correcta

## PER PODER ACCEDIR:

- Títol de Batxiller per a nivell 3.
- Certificat de professionalitat del mateix nivell (3)
- Certificat de professionalitat de nivell 2 de la mateixa família
- Prova aprovada per a accés a cicles formatius de grau mitjà.
- Tindre superada la prova d'accés a la universitat per a majors de 25 anys i/o de 45 anys.

A més és un curs 100% subvencionat en el qual no té cap cost per a l'alumne.

Aquest curs va dirigit a persones en situació d'ATUR inscrites al SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya). Però també hi ha percentatge mínim de places per a treballadors en actiu.

Oferim un alta qualitat en els nostres cursos per a donar un bon servei i aconseguir que l'alumnat pugui adquirir tots els coneixements que necessita.

A més, al ser un curs de certificat de professionalitat, l'alumne/a haurà de realitzar **pràctiques en empreses** amb l'opció de poder quedar-se a treballar.

.

# 2. CONTINGUTS

## MÒDUL 1. MF0982\_3

### ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DE LES COMUNICACIONS DE LA DIRECCIÓ

#### UNITAT DIDÀCTICA 1. L'ASSISTÈNCIA A LA DIRECCIÓ EN ELS PROCESSOS D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DE LES ORGANITZACIONS

- L'empresa i la seua organització
- Concepte i fins de l'empresa
- L'organització empresarial
- La direcció en l'empresa
- Temperament
- Relacions d'interacció entre direcció i l'assistència a la direcció
- Funcions del servei del secretariat

#### UNITAT DIDÀCTICA 2. EL PROCÉS DE LA COMUNICACIÓ

- El procés de la comunicació
- La comunicació en l'empresa. La seua importància

#### UNITAT DIDÀCTICA 3. COMUNICACIONS PRESENCIALS

- 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.

##### RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN 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 Autònoma
- 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 Autònoms
- 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

# 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 Llettra 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 virtuals i 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. 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'Assistència documental i de gestió en despatxos i oficines s'hauran de fer un total de 6 exàmens, ja que és el total de mòduls existents. Aquests exàmens compten el 70% del total de la nota final.