



OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

- Família professional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

- Àrea professional: Gestión de la información y comunicación

- Codi del curs: ADGG0408

Hores	Mòduls Formatius	Unitats Formatives	Hores			
150	MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos	30	390	430	470
		UF0518: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa	30			
		UF0519: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial	90			
120	MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación	UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales	50			
		UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa	70			
120	MF0971_1 Reproducción y archivo	UF0513: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático	60			
		UF0514: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático	60			
40	Formació Complementària		40			
40	Pràctiques empreses		40			
470			470			

MÒDUL FORMATIU 1 (150 hores)

Tècniques administratives bàsiques d'oficina

UNITAT FORMATIVA 1 (30 hores)

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.
 - L'organització formal i informal.
- Els departaments:
 - Descripció.
 - Tipologia.
 - Criteris per assignar 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.

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 obtenir 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/a 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 (30 hores)

Gestió auxiliar 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.
 - L'expressió correcta 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 empaquetament de documentació i productes.
 - Mitjans.
 - Materials.
 - Procediments.
- Gestió de la sortida de la correspondència.
 - Tasques abans de procedir a l'enviament.
 - Llibre 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 es pot fer l'enviament.
 - Tarifes i temps en l'enviament de correspondència.
 - Normativa legal de seguretat i confidencialitat.
- L'arxivament de comunicacions escrites i correspondència.
 - Procés d'arxivament.
 - 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 de correu electrònic.

UNITAT FORMATIVA 3 (90 hores)

Gestió auxiliar de documentació economicoadministrativa 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 elaborar-los.
- Documents administratius en la gestió de la compravenda:
 - La comanda: elements, requisits, classes, emissió, recepció i control.
 - L'albarà o la 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 registre.



- 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. Gestió bàsica de tresoreria

- 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:
 - El diner.
 - El xec: concepte, requisits, tipus, aval, endós i impagament.
 - 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 emesa d'efectes.
 - Targetes de crèdit.
- El llibre auxiliar de caixa:
 - Elements.
 - Emplenament en una aplicació informàtica.
 - Arqueig de caixa.
 - Quadrament.
- El llibre auxiliar de bancs:
 - Elements.
 - Emplenament en una 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 comuns.
- L'aprovisionament d'existències:
 - La funció d'aprovisionament.
 - El magatzem.
 - Tipus d'existències.
- Gestió bàsica d'existències:
 - Les fitxes de magatzem.
 - Les entrades al magatzem.
 - Les sortides del 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 (120 hores)

Operacions bàsiques de comunicació

UNITAT FORMATIVA 1 (50 hores)

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 comunicacions: 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: retroacció, 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.
- Pautes de comunicació i imatge corporativa.



2. 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. Els conflictes amb persones internes o externes de l'empresa

- El conflicte en les relacions de treball.
 - Característiques dels conflictes.
 - Tipus de conflictes: grupal, individual, normatiu econòmic, pacífic, violent, positiu, negatiu.
- Tractament dels conflictes.
 - Identificació del conflicte.
 - Causes i conseqüències dels conflictes.
 - Conflictes relacionats amb la tasca.
 - Conflictes relacionats amb les relacions interpersonals.
 - Comportaments i senyals bàsics.
 - Pautes d'actuació personal com a forma

UNITAT FORMATIVA 2 (70 hores)

Comunicació oral i escrita en l'empresa

1. La comunicació oral

- El llenguatge oral.
 - Concepte i característiques.
 - Característiques dels missatges orals.
 - Elements de la comunicació oral.
 - Funcions de la comunicació oral.
 - Classes de comunicació oral: immediates, individuals o col·lectives.
 - Planificació de la comunicació oral.
 - Formes de comunicació oral: entrevista, reunió, debat.
- La comunicació no verbal.
 - Els missatges en la comunicació no verbal: voluntaris i involuntaris.
 - Recursos no verbals en la comunicació oral: entonació, gestuals i espacials.
 - Aspectes importants en la comunicació no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicació verbal i no verbal en la comunicació presencial.
 - Pautes de comportament i imatge corporativa.
 - Normes per conversar.
 - Regles per escoltar.
 - Criteris de qualitat: empatia, amabilitat.
 - Tractament de les objeccions.
 - Les queixes i reclamacions.
- La comunicació telefònica.
 - El telèfon en l'activitat empresarial.
 - Pautes d'atenció telefònica en l'empresa: veu, somriure, silenci, expressió, etc.



- Regles per efectuar una trucada de telèfon.
- Passos per 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 el componen.
 - Enviament de correus.
 - Recepció de correus.
 - Arxivament 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 (120 hores) Reproducció i arxiu

UNITAT FORMATIVA 1 (60 hores) Gestió auxiliar d'arxiu en suport convencional o informàtic

1. Sistemes operatius habituals

- Sistema operatiu.
- Entorn de treball. Interfície.
 - Parts.
 - Desplaçament.
 - Configuració.
- Carpetes, directoris, operacions amb aquests.
 - Definició.
 - Creació.
 - Canvi de nom.
 - Obertura.
 - Còpia.
 - Canvi d'ubicació.
 - Eliminació.
- Fitxers, operacions amb aquests.
 - Definició.
 - Creació.
 - Canvi de nom.
 - Obertura.
 - Còpia.
 - Canvi d'ubicació.
 - Desament.
 - 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. Arxivament 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'arxivament 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.
- Desament.
- 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.
- Còpia i moviment de dades.
- Cerca i substitució de dades.
- Aplicació de filtres.
- Ordenació alfabètica de camps.
- Formats d'una taula.
- Operacions bàsiques amb taules.
 - Canvi de nom.
 - Eliminació.
 - Còpia.
 - Exportació i importació.

5. Consultes de selecció

- Creació.



- Desament.
- Execució.
- Modificació dels criteris.
- Impressió de documents.
- 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 millorar-los.
- Impressió de formularis i informes

UNITAT FORMATIVA 2 (60 hores)

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.
- Suports en la reproducció:
 - Papers per a reprografia.
 - Cartolina per a reprografia.
 - Cartó.
 - Plàstics.
 - Digitals.
- Consumibles per als equips de reprografia:
 - Tòner.
 - 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'enquadernació funcional de documents

- L'enquadernació funcional:



- Característiques i aplicacions.
- Tipus d'enquadernació funcional: canonet, espiral, anelles.
- Ajust d'equips.
- Manteniment.
- Materials i estris d'enquadernació:
 - Papers de cobrir.
 - Cartolines.
 - Plàstics: transparències.
 - Grapes i anelles.
- Operacions d'enquadernació:
 - Igualar.
 - Alçar.
 - Perforar.
 - Numerar.
 - Engomar.
 - Engrapapar.
- Màquines d'enquadernació:
 - Tall (guillotina manual, cisalla).
 - Plegatge (plegadora de plànols).
 - Plastificació (plastificadora).
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient en les operacions d'enquadernació 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 inspeccionar el producte.