

PROGRAMA FORMATIVO

Técnico Auxiliar Administrativo

Código: 11676

- Contenido para modalidad online
- 600 horas

OBJETIVOS

Acción formativa que capacita al alumno a llevar a cabo las tareas y procedimientos administrativos que suelen darse tanto en la vida de una empresa como en la actividad propia de las instituciones públicas.

CONTENIDOS

PARTE 1. AUXILIAR ADMINISTRATIVO

MODULO I. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

TEMA 1. CONCEPTO DE EMPRESA

1. Concepto y Objetivos de la Empresa
2. Elementos de la Empresa
3. Funciones de la Empresa
4. Clasificación de la Empresa

TEMA 2. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Principios de Organización empresarial
2. Organización Interna de las Empresas. Departamentos.
3. La Organización Informal de la Empresa
4. La Representación de la Empresa por medio de Organigramas
5. Identificación de la Estructura organizativa y la Cultura Corporativa.

TEMA 3. LA DIRECCIÓN EN LA EMPRESA

1. Funciones de la Dirección: Planificación, Organización, Ejecución y Control
2. Niveles de Mando
3. Tipos de Autoridad
4. Estilos de Mando: Dirección y Liderazgo
5. Dirección por Objetivos

MODULO II. TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

TEMA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

TEMA 5. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

1. Circulación Interna de Correspondencia y Documentación
2. Otros Canales y Medios de Comunicación
3. Servicio de Correos y Mensajería
4. Embalaje y Empaquetado Básico

TEMA 6. COTEJO DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

1. Las Funciones Organizativas y su Documentación Asociada

PROGRAMA FORMATIVO

2. Normativa Básica Relacionada con la Documentación Administrativa
3. Los Documentos Comerciales y Administrativos
4. Documentos Justificativos de las Operaciones de Compra-Venta
5. Identificación de Nóminas
6. Órdenes de Trabajo
7. Impresos de las Administraciones Públicas

TEMA 7. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

1. Operaciones Básicas de Cobro y Pago
2. Descripción de los Medios de Pago
3. Modelos de Documentación de Cobro y Pago, convencionales o telemáticos
4. Cumplimentación de libros de Caja y Bancos
5. Impresos Correspondientes a los Servicios Bancarios Básicos
6. Gestión de Tesorería: Baca Online

TEMA 8. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA

1. Descripción de Material y Equipos de Oficina
2. Procedimiento de Aprovisionamiento de Material
3. Gestión Básica de Inventarios
4. Criterios de Valoración y Control de las Existencias
5. Aplicación de la Hoja de Cálculo.

MODULO III. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

TEMA 9. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

1. Elementos del Proceso de Comunicación
2. Tipos de Comunicación
3. La Comunicación Informal
4. Efectos de la Comunicación
5. Obstáculos o Barreras para la Comunicación
6. Decálogo de la Comunicación

TEMA 10. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

TEMA 11. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La Comunicación Oral en la Empresa
2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

TEMA 12. LA COMUNICACIÓN ORAL II.

1. Formas de Comunicación Oral en la Empresa
2. Hablar en Público
3. La Entrevista en la Empresa

TEMA 13. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales

PROGRAMA FORMATIVO

3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

TEMA 14. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

TEMA 15. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Partes Generales de la Redacción
2. Documentos de Comunicación Interna
3. Documentos de Comunicación Externa
4. La Carta Comercial

TEMA 16. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. El Lenguaje no Verbal
2. Relaciones entre la Conducta Verbal y No Verbal
3. Entablar Relaciones

MODULO IV. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMA 17. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD EN EL SERVICIO

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

TEMA 18. ATENCIÓN AL CLIENTE: RECEPCIÓN, VISITAS Y ENTREVISTAS

1. Introducción a la recepción del cliente
2. Gestión de Visitas
3. Organización de la Entrevista
4. Proporcionar Información

TEMA 19. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Introducción
2. Como Reducir la Tensión
3. Redactar y Atender Quejas
4. Soluciones

MODULO V. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

TEMA 20. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El Trabajo
3. La Salud
4. Efectos en la Productividad de las condiciones de trabajo y Salud
5. La Calidad

TEMA 21. LOS RIESGOS PROFESIONALES

1. Introducción
2. Factores de Riesgo
3. Daños Derivados del Trabajo

TEMA 22. RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN

1. Riesgos Ligados a las Condiciones de Seguridad

PROGRAMA FORMATIVO

2. Riesgos Ligados al Medio Ambiente
3. Planes de Emergencia y Evaluación
4. El Control de la Salud de los Trabajadores
5. La Carga de Trabajo, la fatiga y la Insatisfacción laboral

TEMA 23. PROTECCIÓN DEL TRABAJADOR

1. Introducción
2. La Protección colectiva
3. Equipo de Protección Individual (EPI)

TEMA 24. PRIMEROS AUXILIOS

1. Normas generales para prestar Primeros Auxilios
2. Procedimientos para Prestar Primeros Auxilios
3. Precauciones generales para Prestar Primeros Auxilios

TEMA 25. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas

PARTE 2. OFIMÁTICA BÁSICA

MODULO I. MICROSOFT WORD 2010

TEMA 1. EL ENTORNO DE WORD 2010

1. La ventana de Word
2. Presentación vista Backstage
3. Ayuda en Office

TEMA 2. LA CINTA DE OPCIONES

1. Presentación de la cinta de opciones
2. La ficha inicio
3. La ficha insertar
4. La ficha diseño de página
5. La ficha referencias
6. La ficha correspondencia
7. La ficha revisar
8. La ficha vista
9. La ficha complementos
10. La ficha programador

TEMA 3. TAREAS BÁSICAS PARA MANEJAR ARCHIVOS

1. Crear y abrir un documento
2. Guardar un documento
3. Cerrar un documento
4. Crear una plantilla
5. Desplazamiento por un documento
6. Acercar o alejar un documento

TEMA 4. TRABAJAR CON TEXTO, ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA

1. Seleccionar texto
2. Mover, copiar, cortar y pegar
3. Buscar y reemplazar
4. Corrector ortográfico y gramatical
5. Diccionario de sinónimos
6. Traducir texto a otro idioma

PROGRAMA FORMATIVO

TEMA 5. FORMATO Y ESTILOS

1. Márgenes de página
2. Seleccionar la orientación de la página
3. Seleccionar el tamaño del papel
4. Encabezado, pie y número de página
5. Formato de texto
6. Estilo de texto
7. Párrafos
8. Tabulaciones
9. Numeración y viñetas
10. Bordes y sombreados
11. Insertar una portada

TEMA 6. TABLAS E ILUSTRACIONES

1. Creación de una tabla
2. Eliminación de una tabla
3. Mover y cambiar el tamaño de una tabla
4. Insertar una imagen
5. Modificar una imagen
6. Crear un dibujo
7. Modificar un dibujo
8. Insertar una captura
9. SmartArt
10. Gráficos

TEMA 7. VISTA E IMPRESIÓN DE UN DOCUMENTO

1. Vistas de un documento
2. La vista preliminar
3. Opciones de la impresión
4. Cancelar la impresión

MODULO II. MICROSOFT EXCEL 2010

TEMA 8. EL ENTORNO DE EXCEL Y LA CINTA DE OPCIONES

1. Conceptos generales
2. El entorno de Excel
3. Guardar y abrir un documento

TEMA 9. TAREAS BÁSICAS AL TRABAJAR CON DATOS

1. Primeros pasos
2. La introducción de datos
3. Insertar, eliminar y mover
4. Revisión ortográfica

TEMA 10. FORMATOS BÁSICOS Y CONDICIONALES

1. Presentación de los datos
2. Formato de los títulos
3. Fondo
4. Formato condicional
5. Estilos y temas

TEMA 11. TRABAJAR CON FÓRMULAS

1. ¿Qué es una fórmula?
2. Cálculos automáticos
3. Ediciones de fórmulas

PROGRAMA FORMATIVO

TEMA 12. LISTAS Y TABLAS DE DATOS

1. Introducción de datos
2. Ordenar y agrupar datos
3. Filtrado de datos
4. Tabla de datos

TEMA 13. CÓMO GRABAR Y USAR LOS MACROS

1. ¿Qué es un macros?
2. Introducir secuencia de días
3. Asociar una macros a un botón
4. Definir nuevas funciones
5. Macros y seguridad

TEMA 14. IMPRIMIR Y COMPARTIR HOJA DE CÁLCULO

1. Impresión

MODULO III. MICROSOFT POWER POINT 2010

TEMA 15. LA INTERFAZ DE POWERPOINT

1. La ventana de PowerPoint
2. La cinta de opciones
3. Los paneles del área de trabajo
4. Las diferentes vistas
5. Ficha archivo

TEMA 16. FICHA INICIO

1. Grupo diapositivas
2. El menú Contextual
3. Grupo portapapeles
4. Grupo fuente
5. Grupo párrafo
6. Grupo edición

TEMA 17. FICHA REVISAR

1. Grupo revisión
2. Grupo idioma
3. Grupo comentarios

TEMA 18. FICHA DISEÑO

1. Grupo configurar página
2. Grupo temas
3. Grupo fondo

TEMA 19. FICHA INSERTAR

1. Cuadro de texto
2. WordArt
3. Objeto
4. Grupo símbolos
5. Insertar imagen
6. Grupo organizar
7. Imágenes prediseñadas
8. Captura
9. Insertar un gráfico

TEMA 20. ANIMACIONES Y TRANSICIONES

PROGRAMA FORMATIVO

1. Agregar animación
2. Agregar transición

TEMA 21. PRESENTACIÓN CON DIAPOSITIVAS

1. Iniciar presentación con diapositivas
2. Presentación personalizada
3. Configuración de la presentación

TEMA 22. GUARDAR Y ENVIAR

1. Imprimir
2. Crear un documento PDF/XPS Crear un vídeo

PARTE 3. WINDOWS 7

TEMA 1. INSTALACIÓN DE WINDOWS 7

1. Introducción
2. Requisitos en la Instalación de Windows 7
3. Transferir archivos y configuraciones de otros equipos
4. Instalación de Windows 7

TEMA 2. FUNDAMENTOS BÁSICOS DE WINDOWS 7

1. Introducción
2. Elementos de la Interfaz
3. Escritorio
4. La barra de tareas
5. El menú Inicio
6. Gadgets

TEMA 3. VENTANAS

1. Introducción
2. Gestión de ventanas
3. Cuadros de diálogo

TEMA 4. CONFIGURACIÓN DE WINDOWS 7

1. Introducción
2. Ayuda y soporte técnico
3. Usuarios
4. Escritorio
5. La barra de tareas y el menú Inicio
6. Sistema y seguridad

TEMA 5. OTRAS OPCIONES DE CONFIGURACIÓN

1. Centro de movilidad
2. Dispositivos e impresoras
3. Reproducción automática
4. Programas y características
5. Fecha y hora
6. Configuración regional y de idioma
7. Centro de accesibilidad
8. Reconocimiento de voz

TEMA 6. EXPLORACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS

1. Introducción
2. Ventanas de navegación
3. Operaciones básicas
4. Funciones avanzadas

PROGRAMA FORMATIVO

TEMA 7. ACCESORIOS DE WINDOWS

1. Notas rápidas
2. Contactos
3. Bloc de notas
4. Calculadora

TEMA 8. PAINT Y WORDPAD

1. Paint
2. WordPad

TEMA 9. HERRAMIENTAS MULTIMEDIA

1. Introducción
2. Mezclador de volumen
3. Grabadora de sonidos
4. Reproductor de Windows Media
5. Windows Media Center
6. Windows DVD Maker

TEMA 10. REDES

1. Centro de redes y recursos compartidos
2. Internet