

PROGRAMA DE FORMACIÓ FORMAL DEL SISTEMA DE QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

FAMÍLIA PROFESSIONAL

ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ

ÀREA PROFESSIONAL

GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

EXPEDIENT	ACCIÓ	GRUP	HORES
PQ20220026	8	1	150

NOM DE L'ACCIÓ

ADGG408_MF0969 Tècniques administratives bàsiques d'oficina
(Conduent a Certificat de Professionalitat Nivell I)

OBJECTIUS

OBJECTIU GENERAL

- ✓ Realitzar e integrar operacions de recolzament administratiu bàsic.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- ✓ Representar les funcions bàsiques i els fluxos d'informació fonamentals en estructures organitzatives públiques o privades determinades, a través d'organigrames.
- ✓ Identificar els criteris d'actuació professional que permeten la integració i cooperació de les activitats de suport administratiu en un grup de treball o departament, que contribueixen a crear un clima de treball productiu, d'acord amb una ètica personal i professional definida.
- ✓ Aplicar tècniques bàsiques de recepció, classificació i distribució de paqueteria i de correu convencional i telemàtic.
- ✓ Aplicar les tècniques de registre i classificació de la documentació administrativa bàsica, i especificar-ne la funció, els elements i requisits fonamentals, a través d'aplicacions informàtiques adequades.
- ✓ Operar amb mitjans de pagament bàsics, identificant els requisits fonamentals dels justificants de les operacions, els emissors i receptors, i els imports i càlculs necessaris.
- ✓ Aplicar procediments de control d'existències de documentació, material i equips d'oficina i els mètodes de registre i accés, i l'estoc de seguretat establert.

CONTINGUTS

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.

PROGRAMA DE FORMACIÓ FORMAL DEL SISTEMA DE QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

- Organització de l'entorn físic de l'espai d'acolliment: · Condicions mediambientals. · Disposició i tip 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.

3. 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.

4. 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

PROGRAMA DE FORMACIÓ FORMAL DEL SISTEMA DE QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

de la informació relativa a les nòmines (personal). · Actualització de la informació relativa a les nòmines (personal).

5. 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 remesa d'efectes. · Targetes de crèdit.
- El llibre auxiliar de caixa: · Elements. · Emplenament en una aplicació informàtica. · Arqueig de caixa.
- 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.

6. 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.

PROGRAMA DE FORMACIÓN FORMAL DEL SISTEMA DE CALIFICACIÓN PROFESIONAL

FAMILIA PROFESIONAL

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

ÁREA PROFESIONAL

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

EXPEDIENTE ACCIÓN		GRUPO	HORAS
PQ20220026	8	1	150

NOMBRE DE LA ACCIÓN

ADGG408_MF0969 Técnicas administrativas básicas de oficina
(Conduce a Certificado de Profesionalidad Nivel I)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.
- ✓ Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de soporte administrativo en un grupo de trabajo o departamento, que contribuyen a crear un clima de trabajo productivo, acorde con una ética personal y profesional definida.
- ✓ Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y correo convencional y telemático.
- ✓ Aplicar las técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica, especificando su función, elementos y requisitos fundamentales, a través de aplicaciones informáticas adecuadas.
- ✓ Operar con medios de pago básicos, identificando los requisitos fundamentales de los justificantes de las operaciones, emisores y receptores, y los importes y cálculos necesarios.
- ✓ Aplicar procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipos de oficina y los métodos de registro y acceso, y el stock de seguridad establecido.

CONTENIDOS

1. La organización de entidades públicas y privadas

- Funciones de las empresas: Clases. · Jerarquía.
- La función administrativa: · Definición. · Objetivos.
- La estructura de la empresa: · Concepto de organización. · Principios de organización. · La organización formal e informal.
- Los departamentos: · Descripción. · Tipología. · Criterios para asignar actividades a los departamentos.
- El organigrama: · Descripción. · Objetivos. · Requisitos. · Clases. · Ventajas e inconvenientes.

PROGRAMA DE FORMACIÓN FORMAL DEL SISTEMA DE CALIFICACIÓN PROFESIONAL

- Organización del entorno físico del espacio de acogida: · Condiciones medioambientales. · Disposición y tipos de materiales auxiliares. · Mobiliario.
- Organización básica del Estado y la Unión Europea: · Administración central. · Administración autonómica. · Administración local. · Unión Europea.

2. La organización de los recursos humanos

- La organización en actividades de apoyo administrativo: · Criterios de organización y coordinación. · Procedimientos de trabajo. · Indicadores de calidad de la organización. · Pautas para obtener resultados.
- Los grupos: · Elementos. · Estructura. · Clasificación.
- Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo: · La identificación del grupo: el ideal del grupo. · Las normas del grupo. · Los papeles en el grupo. · El poder y la cohesión del grupo. · Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo. · Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos. · Factores que modifican la dinámica de grupo. · Funciones del coordinador/a del grupo: nivel de tarea y de relación.
- El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo: · Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo. · Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo. · Grado de participación.

3. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa

- La comunicación escrita en empresas públicas y privadas: · Funciones. · Elementos. · Tipo: cartas comerciales y documentos administrativos. · La expresión correcta de los textos escritos.
- Gestión de la recepción de la correspondencia: · Selección y clasificación. · Registro. · Distribución.
- Preparación de la correspondencia: · Personas que la elaboran. · Número de copias. · Firma de la correspondencia.
- Embalaje y empaquetamiento de documentación y productos: · Medios. · Materiales. · Procedimientos.
- Gestión de la salida de la correspondencia: · Tareas antes de proceder al envío. · Libro registro de salida.
- Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería: · Servicio de correos. · Mensajería. · Telefax. · El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes.
- El envío de la correspondencia: · Productos y servicios que ofrece correos. · Formas en las que se puede realizar el envío. · Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia.
- Normativa legal de seguridad y confidencialidad.
- El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia: · Proceso de archivo. · Control de archivo. · Sistema de clasificación de los documentos.
- Internet como medio de comunicación: · Definición de Internet. · La página web. · Los portales. · Transferencia de archivos. · Recepción y envío de comunicaciones a través de correo electrónico.

4. Gestión auxiliar de documentación administrativa básica

- Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas: · Elementos. · Funciones. · Características. · Clasificación. · Métodos de registro. · Normativa básica para su elaboración.
- Documentos administrativos en la gestión de la compraventa: · El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control. · El albarán o la nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación. · La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación. · El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.
- Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal: · Órdenes de trabajo. · La nómina: componentes y registro.
- Otros documentos administrativos y empresariales: · Instancias. · Certificados. · Actas. · Informes. · Memorias.

PROGRAMA DE FORMACIÓN FORMAL DEL SISTEMA DE CALIFICACIÓN PROFESIONAL

- Operaciones informáticas de facturación y nóminas: · Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores). · Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).
- Registro de la información relativa a las nóminas (personal). · Actualización de la información relativa a las nóminas (personal).

5. Gestión básica de tesorería

- Operaciones básicas de cobro y pago: · Tipo de operaciones. · Funciones. · Características. · Formas de gestión.
- Los medios de cobro y pago: · Concepto. · Funciones. · Formas de cobro y pago.
- Documentos de cobro y pago al contado: · El dinero. · El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e impago. · El recibo: concepto y contenido. · Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma.
- Tarjetas de débito.
- Documentos de cobro y pago a crédito: · El pagaré: concepto y requisitos. · La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos. · Tarjetas de crédito.
- El libro auxiliar de caja: · Elementos. · Complimentación en una aplicación informática. · Arqueo de caja.
- El libro auxiliar de bancos: · Elementos. · Complimentación en una aplicación informática. · Conciliación bancaria.
- Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería.
- Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería: · Banca electrónica. · Monedero electrónico.
- Pagos por Internet. · Compras por Internet.

6. Gestión y control básico de existencias

- Material y equipos de oficina: · Descripción. · Tipo de materiales: fungible y no fungible. · Equipos de oficina más comunes.
- El aprovisionamiento de existencias: · La función de aprovisionamiento. · El almacén. · Tipo de existencias.
- Gestión básica de existencias: · Las fichas de almacén. · Las entradas al almacén. · Las salidas del almacén.
- Criterios de valoración de existencias. · Las órdenes de reposición. · La hoja de cálculo en la gestión de almacén.
- Control básico de las existencias: · Ficha de control de existencias: concepto y modelo. · El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.