



ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

FORMACIÓN CON CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD



CÓDIGO : ADGG0208 (RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el RD 645/2011, de 9 de mayo)

COMPETENCIA GENERAL: Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Módulos Formativos

MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación. (90 H)

MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales. (160H)

MF0973_1: Grabación de datos. (90 H)

MF0978_2: Gestión de Archivos. (60 H)

MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. (90 H)

MF0233_2: Ofimática (190)

MP0079: Módulo de prácticas profesionales no laborales (120 H)

Duración: 822 horas con PRACTICAS en Empresas.



Unidades Formativas

- UF0349: Atención al Cliente en el Proceso Comercial.
- UF0350: Gestión Administrativa del Proceso Comercial.
- UF0351: Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial.
- UF0319: Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico.
- UF0320: Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos.
- UF0321: Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo.
- UF0322: Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales.
- UF0323: Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información

UF 1: TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de receptionar y procesar las comunicaciones internas y externas. En concreto el alumno será capaz de: Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas de forma presencial telemática o electrónica y sus medios de canalización. Aplicar las técnicas de comunicación oral presencial o telemática transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo. Aplicar el proceso de recepción acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases. Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación oficial o privada mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos. Aplicar las técnicas de registro público y privado y distribución de la información y documentación facilitando su acceso seguridad y confidencialidad.

CONTENIDOS

UD1. Procesos de Comunicación en las Organizaciones y Administración Pública. (CARMEN)

- 1.1. Tipología de las organizaciones.
- 1.2. Identificación de la estructura organizativa empresarial.
- 1.3. Identificación de la estructura funcional de la organización.
- 1.4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- 1.5. Canales de comunicación: tipos y características.
- 1.6. La Administración pública: su estructura organizativa y funcional.
- 1.7. Técnicas de trabajo en grupo.
- 1.8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
- 1.9. Normativa vigente.

UD2. Comunicación Interpersonal en Organizaciones y Administraciones Públicas. (CARMEN)



- 2.1. La comunicación oral: Normas de información y atención internas y externas.
- 2.2. Técnicas de comunicación oral.
- 2.3. La comunicación no verbal.
- 2.4. La imagen personal en los procesos de comunicación.
- 2.5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.

UD3. Recepción de Visitas en Organizaciones y Administraciones Públicas. (FERNANDO)

- 3.1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
- 3.2. Control de entrada y salida de visitas y sus registros.
- 3.3. Funciones de las relaciones públicas en la organización.
- 3.4. Proceso de comunicación en la recepción.
- 3.5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes.
- 3.6. Formulación y gestión de incidencias básicas.
- 3.7. Normativa vigente en materia de registro.

UD4. Comunicación Telefónica en Organizaciones y Administraciones Públicas.

- 4.1. Medios equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
- 4.2. Manejo de centralitas telefónicas.
- 4.3. La comunicación en las redes intranet e Internet.
- 4.4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- 4.5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
- 4.6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- 4.7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
- 4.8. Normativa vigente en materia de seguridad registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

UD5. Elaboración y Transmisión de Comunicaciones Escritas Privadas y Oficiales.

- 5.1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
- 5.2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes internos y externos.
- 5.3. Técnicas de comunicación escrita.
- 5.4. Cartas comerciales.
- 5.5. Soportes para la elaboración y transmisión de información.
- 5.6. Elaboración de documentos de información y comunicación privados y oficiales.
- 5.7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- 5.8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

UD6. Registro y Distribución de la Información y Documentación Convencional o Electrónica.

- 6.1. Organización de la información y documentación.
- 6.2. Correspondencia y paquetería.
- 6.3. Recepción de la información y paquetería.
- 6.4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo gestión y compulsas.
- 6.5. Actuación básica en las Administraciones Públicas.
- 6.6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
- 6.7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.



Duración Certificado Profesionalidad: 90H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF 2: ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

OBJETIVOS

Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa a través de los diferentes canales de comercialización atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente. Efectuar los procesos de recogida canalización y/o resolución de reclamaciones y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

CONTENIDOS

Módulo 1. Atención al Cliente en las operaciones de compraventa. ANTONIO LEIVA

UD1. El departamento comercial.

- 1.1. Funciones básicas.
- 1.2. Identificación de necesidades y gustos del cliente: clasificación del cliente.

UD2. Procedimiento de comunicación comercial.

- 2.1. Elementos de comunicación institucional.
- 2.2. Fases del procedimiento.
- 2.3. Soportes de la comunicación.
- 2.4. Tratamiento hacia el cliente: léxico correcto formulación adecuada de preguntas/respuestas y otras técnicas.

UD3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.

- 3.1. Aplicación de condiciones de venta.
- 3.2. Transmisión de información comercial relevante según el tipo de cliente.
- 3.3. Motivación.

UD4. Relación con el cliente a través de distintos canales: características. Ventajas e inconvenientes.

- 4.1. Internet como canal de comunicación.



UD5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.

UD6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

Módulo 2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.

UD1. El proceso de compraventa como comunicación.

1.1. Aspectos básicos: identificación de la comunicación en la venta. Técnicas y medios de comunicación de la compra y la venta.

1.2. Argumentación comercial.

1.3. Tratamientos de objeciones.

1.4. Comunicación de la información sobre los productos.

UD2. La venta telefónica. La venta por catálogo.

Televenta. Internet y otras formas.

Módulo 3. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing.

UD1. Aspectos básicos del telemarketing.

1.1. Conceptos: marketing telemarketing teleoperador sectores empresariales del mercado y otros.

UD2. La operativa general del teleoperador.

2.1. Conectar con el cliente.

2.2. Motivación del teleoperador hacia la comunicación.

2.3. Afianzar actitudes positivas del teleoperador.

UD3. Técnicas de venta.

3.1. Principales técnicas de venta comercial.

3.2. Los guiones: planificar su existencia.

3.3. La entrevista: necesidades de los clientes y el correcto uso de los productos.

3.4. Elementos para el éxito de las distintas técnicas de venta.

UD4. Cierre de la venta.

4.1. Objeciones de los clientes: principales causas y actitudes.

4.2. Minimizar las hostilidades de los clientes.

4.3. Tipologías de cierres de venta.

Módulo 4. Tramitación en los servicios de postventa.

UD1. Seguimiento comercial: concepto.

UD2. Fidelización de la clientela: instrumentos de fidelización: bonificaciones tarjetas de puntos o de club cupones descuento y otros. Finalidad.



- 2.1. Fidelización de clientes. Concepto y ventajas.
- 2.2. Relaciones con el cliente y calidad del servicio: clientes prescriptores.
- 2.3. Estrategias de fidelización.

UD3. Identificación de quejas y reclamaciones. Concepto. Características. Tipología: presenciales y no presenciales.

- 3.1. Conflictos y reclamaciones en la venta.
- 3.2. Gestión de quejas y reclamaciones.

UD4. Procedimiento de reclamaciones y quejas: Recepción. Formulación documental. Resolución de dudas.

- 4.1. Documentación y pruebas.
- 4.2. Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación.
- 4.3. Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones.
- 4.4. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).
- 4.5. Resolución de reclamaciones.

UD5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.

UD6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.



Duración Certificado Profesionalidad: 40H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF 3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL (CARMEN)

OBJETIVOS

Confeccionar los documentos básicos de las operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, realizando los cálculos necesarios y aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente. Aplicar métodos de control de existencias, teniendo en cuenta los principales sistemas de gestión de almacén y las tipologías de productos y/o servicios, en distintas actividades empresariales.

CONTENIDOS

UD1. Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional.

- 1.1. Selección de proveedores: Criterios de selección.
- 1.2. Gestión administrativa del seguimiento de clientes.
- 1.3. Identificación de documentos básicos.
- 1.4. Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.
- 1.5. Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta.
- 1.6. Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes los datos proporcionados por clientes-proveedores.
- 1.7. Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta.
- 1.8. Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización seguridad y confidencialidad.

UD2. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa.

- 2.1. Legislación mercantil básica.
- 2.2. Legislación fiscal básica.
- 2.3. Legislación sobre IVA.
- 2.4. Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias.

UD3. Gestión de stocks e inventarios.

- 3.1. Conceptos básicos: existencias materias primas embalaje envasado y etiquetado.



- 3.2. Almacenamiento: sistemas de almacenaje ubicación de existencias análisis de la rotación.
- 3.3. Procedimiento administrativo de la gestión de almacén.
- 3.4. Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica.
- 3.5. Control de calidad en la gestión de almacén.
- 3.6. Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos.

Duración Certificado Profesionalidad: 80H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF 4: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN COMERCIAL (MARGARITA/JORGE)

OBJETIVOS

Utilizar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación requerida en las operaciones de compra y venta.

CONTENIDOS

Módulo 1. Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM).

UD1. Introducción.

UD2. Actualización de ficheros de información de: clientes. Proveedores. Productos y servicios. Agentes de venta y distribución.

- 2.1. Programas CRM.
- 2.2. Clientes.
- 2.3. Proveedores.
- 2.4. Productos y servicios.
- 2.5. Agentes de venta y distribución.
- 2.6. Empresas de la competencia.
- 2.7. Parámetros comerciales: descuentos tipos impositivos.

UD3. Tramitación administrativa de la información a clientes y proveedores.

- 3.1. Recepción de la información y documentación.
- 3.2. Organización.3.3. Digitalización.
- 3.4. Registro.
- 3.5. Transmisión.3.6. Búsquedas.



Módulo 2. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.

UD1. Introducción.

UD2. Generar los archivos de información.

- 2.1. Ciclo de pedido en un almacén.
- 2.2. Existencias y materias primas.
- 2.3. Envases embalajes y otros.
- 2.4. Clasificación agrupación de artículos.

UD3. Sistemas de gestión informática de almacenes.

- 3.1. Sistema de control.
- 3.2. Sistemas informatizados de control de almacén.
- 3.3. Principales documentos generados en las operaciones de almacén.

Módulo 3. Utilización de las aplicaciones informáticas de gestión de facturación.

UD1. Introducción.

UD2. Generación de presupuestos pedidos albaranes facturas y otros.

- 2.1. Presupuestos y pedidos.
- 2.2. Albaranes.
- 2.3. Facturas.
- 2.4. Otros documentos.

UD3. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas.

- 3.1. Contabilidad.
- 3.2. Gestión de datos y otras aplicaciones.

Módulo 4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.

UD1. Introducción.

UD2. Gestionar la información obtenida de la postventa.

- 2.1. Postventa.
- 2.2. Organización.
- 2.3. Registro.
- 2.4. Archivo.

UD3. Realizar acciones de fidelización.

- 3.1. Fidelización y marketing relacional.
- 3.2. Servicio de atención al cliente.
- 3.3. Estrategias de fidelización.



CAMPUS
JOVELLANOS



UD4. Gestión de quejas y reclamaciones.

- 4.1. Quejas y reclamaciones.
- 4.2. Registro y archivo.

UD5. Obtención mediante aplicaciones de gestión de informes formularios estadísticas etc.

- 5.1. Consultas.
- 5.2. Informes y estadísticas.
- 5.3. Formularios.

UD6. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información.

- 6.1. Consecuencias de su no aplicación.
- 6.2. Copias de seguridad.



Duración Certificado Profesionalidad: 40H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF.5: GRABACIÓN DE DATOS (Margarita)

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad calidad y eficiencia. En concreto el alumno será capaz de: Disponer los diferentes elementos materiales y espacios de trabajo aplicando criterios de optimización de recursos las normas de calidad seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos. Identificar los criterios de actuación profesional propia en la actividad de grabación de datos que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo de acuerdo con una ética personal y profesional definida. Aplicar técnicas mecanográficas en un teclado extendido con precisión velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas. Grabar datos de tablas aplicando técnicas mecanográficas en un teclado numérico con precisión velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas. Modificar los errores localizados en la grabación de datos resaltándolos y cambiándolos mediante la utilización de cotejo de documentos reglas ortográficas mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.

CONTENIDOS

UD1. Organización y Mantenimiento del Puesto de Trabajo y los Terminales Informáticos en el Proceso de Grabación de Datos.

- 1.1. Planificar en el proceso de grabación de datos.
- 1.2. Organización del tiempo de actividad el área de trabajo y documentos a grabar: técnicas de optimización recursos y criterios de organización.
- 1.3. Programación de la actividad de grabación de datos.
- 1.4. Mantenimiento y reposición de terminales informáticos y recursos o materiales.
- 1.5. Postura corporal ante el terminal informático.



1.6. Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

UD2. La Actuación Personal y Profesional en el Entorno de Trabajo de la Actividad de Grabación de Datos.

- 2.1. Organización del trabajo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.
- 2.2. Aplicación del concepto de trabajo en el equipo dentro de la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu del equipo y la sinergia.
- 2.3. Identificación de parámetros de actuación profesional en la actividad de grabación de datos.
- 2.4. Caracterización de la profesionalidad: ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

UD3. Aplicación de Técnicas Mecanográficas en Teclados Extendidos de Terminales Informáticos.

- 3.1. Funcionamiento del teclado extendido de un terminal informático.
- 3.2. Técnicas mecanográficas.
- 3.3. Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.
- 3.4. Transcripción de textos complejos tablas de datos volcados de voz grabaciones y otros.
- 3.5. Aplicación de normas de higiene postural y ergonómica ante el teclado de un terminal informático.

UD4. Aplicación de Técnicas Mecanográficas en Teclados Numéricos de Terminales Informáticos.

- 4.1. Funcionamiento del teclado numérico de un terminal informático.
- 4.2. Técnicas mecanográficas.
- 4.3. Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.
- 4.4. Transcripción de tablas complejas de datos y datos numéricos en general.

UD5. Utilización de Técnicas de Corrección y Aseguramiento de Resultados.

- 5.1. Proceso de corrección de errores.
- 5.2. Aplicación en el proceso de corrección de:
- 5.3. Conocimiento del tipo de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.
- 5.4. Registro de la documentación a grabar en medios adecuados.
- 5.5. Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.
- 5.6. Aseguramiento de la confidencialidad de la información y consecución de objetivos.



Duración Certificado Profesionalidad: 90H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF.6: GESTIÓN DE ARCHIVOS

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de gestionar el archivo en soporte convencional e informático. En concreto el alumno será capaz de: Identificar los componentes del equipamiento del sistema de archivos –equipos informáticos sistemas operativos redes elementos y contenedores de archivo. Utilizar las prestaciones de los sistemas operativos y de archivo de uso habitual en el ámbito organizacional creando y manteniendo una estructura organizada y útil a los objetivos de archivo planteados consiguiéndose su optimización. Aplicar las técnicas de registro y archivo de la información pública y/o privada que faciliten el acceso la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel. Ejecutar los procedimientos que garanticen la integridad seguridad disponibilidad y confidencialidad de la información. Utilizar las prestaciones básicas y asistentes de aplicaciones informáticas de bases de datos para la obtención y presentación de información creando las consultas informes y otros objetos personalizados en función de unas necesidades propuestas.

CONTENIDOS

Capítulo 1. Gestión de Archivos Públicos y Privados.

UD1. Aplicación de Técnicas de Archivos Documental.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Sistema de clasificación y ordenación.
- 1.3. Finalidad y objetivos.
- 1.4. Índices de archivo: actualización.
- 1.5. Aplicación de manuales de ayuda.
- 1.6. Mejoras ante detección de problemas de organización.

UD2. Procedimiento de Registro y Posterior Archivo.



- 2.1. Identificación de soportes mobiliario útiles elementos de archivo y contenedores.
- 2.2. Reproducción y cotejo de la información de archivo documental a digital.

UD3. Procedimientos de Acceso Búsqueda Consulta Recuperación Actualización Conservación y Custodia de la Información Archivada.

- 3.1. Funcionamiento de un archivo.
- 3.2. Mantenimiento de un archivo.
- 3.3. Proceso de archivo de un documento.

UD4. Funciones y Características de los Sistemas Operativos y de Archivo. Configuración de Objetos en Sistemas Operativos. Forma de Operar. Creación/Nombramiento Copia y Eliminación de Archivos Carpetas Subcarpetas y Otras.

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Análisis de sistemas operativos características. Evolución clasificación y funciones.
- 4.3. Gestión del sistema operativo.
- 4.4. Gestión del sistema de archivos.
- 4.5. Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar.
- 4.6. Creación/nombramiento copia y eliminación de archivos carpetas subcarpetas y otras.

UD5. Técnicas de Protección de Accesos Públicos y Privados en Archivos Convencionales e Informáticos.

- 5.1. Niveles de protección: determinación.
- 5.2. Disposición de contraseñas y atributos de acceso.
- 5.3. Autorizaciones de acceso o consulta detección de errores en el procedimiento.

UD6. Aplicación de Procedimientos de Seguridad y Confidencialidad de la Información.

- 6.1. Normativa vigente de protección de datos y conservación de documentación.
- 6.2. Copias de seguridad.

Capítulo 2. Optimización Básica de un Sistema de Archivo Electrónico.

UD1. Equipos Informáticos.

- 1.1. Puesta en marcha mantenimiento operativo y revisión periódica que eviten anomalías de funcionamiento.
- 1.2. Elementos de hardware: unidad central de proceso y almacenamiento equipos periféricos componentes físicos de redes locales supervisión de conexiones.
- 1.3. Elementos de software: instalación y desinstalación programas aplicaciones actualizadas y asistentes.
- 1.4. Equipos de reproducción.

UD2. Optimización de Sistemas Operativos Monousuario Multiusuario y en Red 155.



- 2.1. Funciones y comandos básicos.
- 2.2. Herramientas básicas del sistema operativo.

UD3. Sistemas Operativos en Redes Locales. Configuración Básica de un Sistema de Red Actualización y Acciones para Compartir Recursos.

- 3.1. Acceso.
- 3.2. Búsqueda de recursos de red.
- 3.3. Operaciones con recursos de red.

UD4. Aplicación de Medidas de Seguridad y Confidencialidad del Sistema Operativo. Programas de Protección (Antivirus Firewire Antispam otros).

UD5. Medidas de Conservación e Integridad de la Información Contenida en los Archivos. Salvaguarda de los Derechos de Autor.

- 5.1. Medidas de conservación e integridad de la información contenida en los archivos.
- 5.2. Salvaguarda de los derechos de autor.

UD6. Normas Vigentes en Materia de Protección de Datos y Confidencialidad Electrónica.

Capítulo 3. Gestión Básica de Información en Sistemas Gestores de Bases de Datos.

UD1. Bases de Datos.

- 1.1. Tipos y características.
- 1.2. Estructura.
- 1.3. Funciones.
- 1.4. Asistentes.
- 1.5. Organización.

UD2. Mantenimiento de Información en Aplicaciones de Bases de Datos.

- 2.1. Introducción de datos.
- 2.2. Ordenación de datos.
- 2.3. Asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.

UD3. Búsquedas de Información en Aplicaciones de Bases de Datos.

- 3.1. Filtros.
- 3.2. Consultas. Asistentes para consultas y otras prestaciones.

UD4. Presentación de Información en Aplicaciones de Bases de Datos.

- 4.1. Informes.
- 4.2. Asistentes para informes.

UD5. Interrelaciones con otras Aplicaciones.

UD6. Aplicación de Normas Vigentes de Seguridad y Confidencialidad en el Manejo de Datos.



- 6.1. Determinación de administrador/res responsable/s del sistema.
- 6.2. Claves y niveles de acceso a usuarios.
- 6.3. Restricción de datos: niveles de consulta, actualizaciones, generación de informes.
- 6.4. Sistemas y controles de seguridad: pérdida modificación o destrucción fortuita de datos.

Duración Certificado Profesionalidad: 90H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

U.F 7: SISTEMA OPERATIVO, BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN: INTERNET/INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO.

OBJETIVOS

Conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa con el fin de garantizar su operatividad. Utilizar las herramientas de búsqueda recuperación y organización de la información dentro del sistema y en la red –intranet o Internet– de forma precisa y eficiente. Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y en procesos tipo de recepción emisión y registro de información.

OBJETIVOS

Módulo 1. Introducción al Ordenador (Hardware Software).

UD1. Introducción.

UD2. Hardware.

2.1. Tipología y clasificaciones.

2.2. Arquitectura de un equipo informático básico.

2.3. Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU) memoria central y tipos de memoria.

2.4. Periféricos: dispositivos de entrada y salida dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.

UD3. Software.

3.1. Definición y tipos de software.

3.2. Sistemas operativos: objetivos composición y operación.

Módulo 2. Utilización Básica de los Sistemas Operativos Habituales.

UD1. Sistema Operativo.UD2. Interface.



- 2.1. Partes de entorno de trabajo.
- 2.2. Desplazamiento por el entorno de trabajo.
- 2.3. Configuración del entorno de trabajo.

UD3. Carpetas Directorios Operaciones con Ellos.

- 3.1. Definición.
- 3.2. Creación.
- 3.3. Acción de renombrar.
- 3.4. Acción de abrir.
- 3.5. Acción de copiar.
- 3.6. Acción de mover.
- 3.7. Eliminación.

UD4. Ficheros Operaciones con Ellos.

- 4.1. Definición.
- 4.2. Crear.
- 4.3. Acción de renombrar
- 4.4. Acción de abrir.
- 4.5. Guardado.
- 4.6. Acción de copiar.
- 4.7. Acción de mover.
- 4.8. Eliminación.

UD5. Aplicaciones y Herramientas del Sistema Operativo.

UD6. Exploración/Navegación por el Sistema Operativo.

UD7. Configuración de Elementos del Sistema Operativo.

UD8. Utilización de Cuentas de Usuario.

UD9. Creación de Backup.

UD10. Soportes para la Realización de un Backup.

UD11. Realización de Operaciones Básicas en un Entorno de Red.

- 11.1. Acceso.
- 11.2. Búsqueda de recursos de red.
- 11.3. Operaciones con recursos de red.

Módulo 3. Introducción a la Búsqueda de Información en Internet.

UD1. Qué es Internet.

UD2. Aplicaciones de Internet dentro de la Empresa.

UD3. Historia de Internet.



UD4. Terminología Relacionada.

UD5. Protocolo TCP/IP.

UD6. Direccionamiento.

UD7. Acceso a Internet.

7.1. Proveedores.

7.2. Tipos.

7.3. Software.

UD8. Seguridad y Ética en Internet.

8.1. Ética.

8.2. Seguridad

8.3. Contenidos.

Módulo 4. Navegación por la World Wide Web.

UD1. Definiciones y Términos.

UD2. Navegación.

UD3. Histórico.

UD4. Manejar Imágenes.

UD5. Guardado.

UD6. Búsqueda.

UD7. Vínculos.

UD8. Favoritos.

UD9. Impresión.

UD10. Caché.

UD11. Cookies.

UD12. Niveles de Seguridad.

Módulo 5. Utilización y Configuración de Correo Electrónico como Intercambio de Información.
Transferencia de Ficheros FTP.

UD1. Utilización y Configuración de Correo Electrónico como Intercambio de Información.

1.1. Introducción.

1.2. Definiciones y términos.

1.3. Funcionamiento.

1.4. Gestores de correo electrónico.

1.5. Correo Web.

UD2. Transferencia de Ficheros FTP.



2.1. Introducción.

2.2. Definiciones y términos relacionados.

Duración Certificado Profesionalidad: 50H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF8.: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS

OBJETIVOS

Utilizar las funciones del procesador de textos con exactitud y destreza en la elaboración de documentos insertando texto con diferentes formatos imágenes u otros objetos de la misma u otras aplicaciones.

CONTENIDOS

Módulo 1. Conceptos Generales y Características Fundamentales del Programa de Tratamiento de Textos.

UD1. Características Fundamentales del Word 2007.

UD2. Entrada y Salida del Programa.

UD3. Interfaz del Word 2007.

UD4. Ventana de Documento.

UD5. Barra De Estados.

UD6. Ayuda De La Aplicación De Tratamiento De Textos.

UD7. Barra De Herramientas Estándar.

Módulo 2. Introducción Desplazamiento del Cursor Selección y Operaciones con el Texto del Documento.

UD1. Generalidades.UD2. Modo Insertar Texto.



UD3. Modo de Sobrescribir.

UD4. Borrado de un Carácter.

UD5. Desplazamiento del Cursor.

UD6. Diferentes Modos de Seleccionar Texto.

UD7. Opciones de Copiar y Pegar.

UD8. Uso y Particularidades del Portapapeles.

UD9. Inserción de Caracteres Especiales (Símbolos).

UD10. Inserción de Fecha y Hora.

UD11. Deshacer y Rehacer los Últimos Cambios.

Módulo 3. Archivos de la Aplicación de Tratamiento de Textos Ubicación Tipo y Operaciones con Ellos.

UD1. Creación de un Nuevo Documento.

UD2. Apertura de un Documento ya Existente.

UD3. Guardado de los Cambios Realizados en un Documento.

UD4. Cierre de un Documento.

UD5. Compatibilidad de los Documentos de Distintas Versiones o Aplicaciones Gestión de Ficheros y Copias de Seguridad.

UD6. Menú de Ventana. Manejo de Varios Documentos

.Módulo 4. Utilización de las Diferentes Posibilidades que Ofrece el Procesador de Textos para Mejorar el Aspecto del Texto.

UD1. Introducción.

UD2. Fuente.

UD3. Formato de Párrafo.

Módulo 5. Configuración de Página en Función del Tipo de Documento a Desarrollar Utilizando las Opciones de la Aplicación. Visualización del Resultado antes de la Impresión.

UD1. Introducción.

UD2. Configuración de Página.

2.1. Márgenes.

2.2. Orientación de página.



2.3. Tamaño de papel.

UD3. Visualización del Documento.

3.1. Modos de visualizar un documento.

3.2. Zoom.

3.3. Vista Preliminar.

UD4. Encabezados y Pies de Página.

4.1. Creación eliminación y modificación de encabezados y pies de página.

UD5. Numeración de Páginas.

5.1. Numeración automática de las páginas de un determinado documento. Eliminación de la numeración.

5.2. Cambiando el formato del número de páginas.

UD6. Bordes de Página.

UD7. Inserción de Saltos de Página y de Sección.

UD8. Inserción de Columnas Periodísticas.

8.1. Creación de columnas con distintos estilos. Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.

UD9. Inserción de Notas al Pie y al Final.

Módulo 6. Creación de Tablas como Medio para Mostrar el Contenido de la Información en Todo el Documento o en Parte de Él.

UD1. Introducción.

UD2. Inserción o Creación de Tablas en un Documento.

UD3. Edición dentro de una Tabla.

UD4. Movimiento dentro de una Tabla.

UD5. Selección de Celdas Filas Columnas Tabla.

UD6. Modificando el Tamaño de Filas y Columnas.

UD7. Modificando los Márgenes de las Celdas.



UD8. Aplicando Formato a una Tabla (Bordes Sombreado Autoformato).

UD9. Cambiando la Estructura de una Tabla (Insertar Eliminar Combinar y Dividir Celdas Filas y Columnas).

UD10. Otras Opciones Interesantes de Tablas (Alineación Vertical del Texto de una Celda Cambiar la Dirección del Texto Convertir Texto en Tabla y Tabla en Texto Ordenar una Tabla Introducción de Fórmulas Fila de Encabezados).

Módulo 7. Corrección de Textos con las Herramientas de Ortografía y Gramática Utilizando las Diferentes Posibilidades que ofrece la Aplicación.

UD1. Introducción.

UD2. Selección del Idioma.

UD3. Corrección mientras se Escribe.

UD4. Corrección una vez se ha Escrito con Menú Contextual (Botón Derecho).

UD5. Corrección Gramatical y Ortográfica (desde Menú Herramientas).

UD6. Opciones de Ortografía y Gramática.

UD7. Uso del Diccionario personalizado.

UD8. Autocorrección.

UD9. Sinónimos.

UD10. Traductor.

Módulo 8. Impresión de Documentos. Creación de Sobres y Etiquetas.

UD1. Impresión de Documentos Creados en Distintos Formatos de Papel y Soportes como Sobres y Etiquetas.

1.1. Impresión (opciones al imprimir).

1.2. Configuración de la impresora.

UD2. Creación de Sobres y Etiquetas Individuales y Sobres Etiquetas y Documentos Modelo para Creación y Envío Masivo.



- 2.1. Introducción.
- 2.2. Creación del documento modelo para envío masivo: cartas sobres etiquetas o mensajes de correo electrónico.
- 2.3. Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
- 2.4. Creación de sobres y etiquetas opciones de configuración.
- 2.5. Combinación de correspondencia: salida a documento impresora o correo electrónico.

Módulo 9. Inserción de Imágenes y Autoformas en el Texto para mejorar el Aspecto del Mismo.UD1. Introducción.

UD2. Desde un Archivo.

UD3. Empleando Imágenes Prediseñadas.

UD4. Utilizando el Portapapeles.

UD5. Ajuste de Imágenes con el Texto.

UD6. Mejoras de Imágenes.

- 6.1. Grupo Ajustar.
- 6.2. Grupo Estilos de imagen.
- 6.3. Grupo Organizar.
- 6.4. Grupo Tamaño.

UD7. Autoformas (Incorporación y Operaciones que se realizan con la Autoforma en el Documento).

UD8. Cuadros de Texto Inserción y Modificación.

UD9. Inserción de Wordart.

Módulo 10. Estilos de Automatización Plantillas y Asistentes.

UD1. Creación de Estilos que Automatizan Tareas de Formato en Párrafos con Estilo Repetitivo y para la Creación de Índices y Plantillas.

- 1.1. Estilos estándar.
- 1.2. Asignación creación modificación y borrado de estilos.

UD2. Utilización de Plantillas y Asistentes que Incorpora la Aplicación y Creación de Plantillas Propias basándose en estas o de Nueva Creación.

- 2.1. Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
- 2.2. Creación guardado y modificación de plantillas de documentos.

Módulo 11. Trabajo con Documentos Largos.

UD1. Introducción.

UD2. Creación de Tablas de Contenidos e Índices.



- 2.1. Creación de tablas de contenidos.
- 2.2. Creación de índices.

UD3. Referencias Cruzadas.

UD4. Títulos Numerados.

UD5. Documentos Maestros y Subdocumentos.

Módulo 12. Fusión de otros Documentos. Herramientas de Revisión de Documentos. Documentos Compartidos. Automatización de Tareas.

UD1. Fusión de Documentos Procedentes de otras Aplicaciones del Paquete Ofimático utilizando la Inserción de Objetos del Menú Insertar.

UD2. Utilización de las Herramientas de Revisión de Documentos y Trabajo con Documentos Compartidos.

- 2.1. Inserción de comentarios.
- 2.2. Control de cambios de un documento.
- 2.3. Comparación de documentos.
- 2.4. Protección de todo o parte de un documento.

UD3. Automatización de Tareas Repetitivas mediante Grabación de Macros.

- 3.1. Grabadora de macros.
- 3.2. Utilización de macros.



Duración Certificado Profesionalidad: 50H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF. 9: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO

OBJETIVOS

Utilizar hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CONTENIDOS

Formación del Certificado de Profesionalidad.

Módulo 1. Conceptos Generales y Características Fundamentales de la Aplicación de Hoja de Cálculo.

UD1. Introducción.

UD2. Instalación e Inicio de la Aplicación.

UD3. Configuración de la Aplicación.

UD4. Entrada y Salida del Programa.

UD5. Descripción de la Pantalla de la Aplicación de Hoja de Cálculo.

UD6. Ayuda de la Aplicación de Hoja de Cálculo.

UD7. Opciones de Visualización (Zoom Vistas Inmovilización de Zonas de la Hoja de Cálculo Etc.).

Módulo 2. Desplazamiento Introducción de Datos Edición y Modificación en la Hoja de Cálculo.

UD1. Desplazamiento por la Hoja de Cálculo.



1.1. Mediante teclado.

1.2. Mediante ratón.

1.3. Grandes desplazamientos.

1.4. Barras de desplazamiento.

UD2. Introducción de Datos en la Hoja de Cálculo.

2.1. Tipos de datos.

UD3. Edición y Modificación de la Hoja de Cálculo.

3.1. Selección de la hoja de cálculo.

3.2. Modificación de datos.

3.3. Inserción y eliminación.

3.4. Copiado o reubicación.

Módulo 3. Almacenamiento y Recuperación de un Libro. Operaciones con Rangos. Modificación de la Apariencia de una Hoja de Cálculo.

UD1. Almacenamiento y Recuperación de un Libro.

1.1. Creación de un nuevo libro.

1.2. Abrir un libro ya existente.

1.3. Guardado de los cambios realizados en un libro.

1.4. Creación de una duplica de un libro.

1.5. Cerrado de un libro.

UD2. Operaciones con Rangos.

2.1. Relleno rápido de un rango.

2.2. Selección de varios rangos.

2.3. Nombres de rangos.

UD3. Modificación de la Apariencia de una Hoja de Cálculo.

3.1. Formato de celda.

3.2. Anchura y altura de las columnas y filas.

3.3. Ocultando y mostrando columnas filas u hojas de cálculo.

3.4. Formato de la hoja de cálculo.

3.5. Formatos condicionales.

3.6. Autoformatos o estilos predefinidos.

Módulo 4. Fórmulas Funciones e Inserción de Gráficos y Otros Elementos.



UD1. Fórmulas.

- 1.1. Operadores y prioridad.
- 1.2. Escritura de fórmulas.
- 1.3. Copia de fórmulas.
- 1.4. Referencias relativas absolutas y mixtas.
- 1.5. Referencias externas y vínculos.
- 1.6. Resolución de errores en las fórmulas.

UD2. Funciones.

- 2.1. Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.
- 2.2. Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
- 2.3. Utilización de las funciones más usuales.
- 2.4. Uso del asistente para funciones.

UD3. Inserción de Gráficos para Representar la Información Contenida en las Hojas de Cálculo.

- 3.1. Elementos de un gráfico.
- 3.2. Creación de un gráfico.
- 3.3. Modificación de un gráfico.
- 3.4. Borrado de un gráfico.

UD4. Inserción de Otros elementos dentro de una Hoja de Cálculo.

- 4.1. Imágenes.
- 4.2. Autoformas.
- 4.3. Texto artístico.
- 4.4. Otros elementos.

Módulo 5. Impresión.

UD1. Introducción.

UD2. Zonas de Impresión.

UD3. Especificaciones de Impresión.

UD4. Configuración de Página.

- 4.1. Márgenes.
- 4.2. Orientación.
- 4.3. Encabezados y pies y numeración de página.



UD5. Vista Preliminar.

- 5.1. Formas de impresión.
- 5.2. Configuración de impresora.

Módulo 6. Trabajo con Datos; Revisión y Trabajo con Libros Compartidos.

UD1. Trabajo con Datos.

- 1.1. Validaciones de datos.
- 1.2. Esquemas.
- 1.3. Creación de tablas o listas de datos.
- 1.4. Ordenación de lista de datos por uno o varios campos.
- 1.5. Uso de Filtros.
- 1.6. Subtotales.

UD2. Utilización de las Herramientas de Revisión y Trabajo con Libros Compartidos.

- 2.1. Inserción de comentarios.
- 2.2. Control de cambios de la hoja de cálculo.
- 2.3. Protección de una hoja de cálculo.
- 2.4. Protección de un libro.
- 2.5. Libros compartidos.

Módulo 7. Importación desde Otras Aplicaciones del Paquete Ofimático. Plantillas y Macros.

UD1. Importación desde Otras Aplicaciones del Paquete Ofimático.

- 1.1. Con bases de datos.
- 1.2. Con presentaciones.
- 1.3. Con documentos de texto.

UD2. Plantillas y Macros.

- 2.1. Creación y uso de plantillas.
- 2.2. Grabadora de macros.
- 2.3. Utilización de macro.



Duración Certificado Profesionalidad: 50H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF.10: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

OBJETIVOS

Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CONTENIDOS

Módulo 1. Conceptos generales de base de datos. Creación e introducción de datos.

UD1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.

- 1.1. Qué es una base de datos.
- 1.2. Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
- 1.3. La ventana de la aplicación de base de datos.
- 1.4. Elementos básicos de la base de datos.
- 1.5. Distintas formas de creación de una base de datos.
- 1.6. Apertura de una base de datos.
- 1.7. Guardado de una base de datos.
- 1.8. Cierre de una base de datos.
- 1.9. Copia de seguridad de la base de datos.
- 1.10. Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

UD2. Creación e inserción de datos en tablas.

- 2.1. Concepto de registros y campos.
- 2.2. Distintas formas de creación de tablas.
- 2.3. Introducción de datos en la tabla.
- 2.4. Movimientos por los campos y registros de una tabla.
- 2.5. Eliminación de registros de una tabla.
- 2.6. Modificación de registros de una tabla.



- 2.7. Copiado y movimiento de datos.
- 2.8. Búsqueda y reemplazado de datos.
- 2.9. Creación de filtros.
- 2.10. Ordenación alfabética de campos.
- 2.11. Formatos de una tabla.
- 2.12. Creación de índices en campos.

Módulo 2. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.

UD1. Introducción.

UD2. Modificación del diseño de una tabla.

UD3. Cambio del nombre de una tabla.

UD4. Eliminación de una tabla.

UD5. Copiado de una tabla.

UD6. Exportación de una tabla a otra base de datos.

UD7. Importación de tablas de otra base de datos.

UD8. Creación de relaciones entre tablas.

8.1. Concepto del campo clave principal.

8.2. Tipos de relaciones entre tablas.

Módulo 3. Creación modificación y eliminación de consultas o vistas.

UD1. Introducción.

UD2. Creación de una consulta.

UD3. Tipos de consulta.

3.1. Selección de registros de tablas. Consultas de selección.

3.2. Modificación de registros estructura de la tabla o base de datos. Consultas de acción.

UD4. Guardado de una consulta.UD5. Ejecución de una consulta.

UD6. Impresión de resultados de la consulta.



UD7. Apertura de una consulta.

UD8. Modificación de los criterios de consulta.

UD9. Eliminación de una consulta.

Módulo 4. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.

UD1. Introducción.

UD2. Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.

2.1. Diseño del Formulario.

2.2. Asistente de Formularios.

2.3. Formulario.

UD3. Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.

UD4. Creación de subformularios.

UD5. Almacenado de formularios.

UD6. Modificación de formularios.

UD7. Eliminación de formularios.

UD8. Impresión de formularios.

UD9. Inserción de imágenes y gráficos en formularios.

Módulo 5. Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.

UD1. Introducción.

UD2. Creación de informes sencillos de tablas o consultas.

2.1. Diseño de Informe.

2.2. Asistente para Informes.

2.3. Informe.



CAMPUS
JOVELLANOS



UD3. Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.

UD4. Creación de subinformes.

UD5. Almacenado de informes.

UD6. Modificación de informes.

UD7. Eliminación de informes.UD8. Impresión de informes.

UD9. Inserción de imágenes y gráficos en informes.

UD10. Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.



Duración Certificado Profesionalidad: 50H.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF 11: APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA PRESENTACIONES: GRÁFICAS DE INFORMACIÓN

OBJETIVOS

Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización. Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes e integrando objetos de distinta naturaleza.

CONTENIDOS

Módulo 1. Diseño organización y archivo de las presentaciones. Introducción y conceptos generales.

UD1. Diseño organización y archivo de las presentaciones.

- 1.1. La imagen corporativa de una empresa.
- 1.2. Diseño de las presentaciones.
- 1.3. Evaluación de los resultados.
- 1.4. Organización y archivo de las presentaciones.
- 1.5. Entrega del trabajo realizado.

UD2. Introducción y conceptos generales.

- 2.1. Ejecución de la aplicación para presentaciones.
- 2.2. Salida de la aplicación para presentaciones.
- 2.3. Creación de una presentación.
- 2.4. Grabación de una presentación.
- 2.5. Cierre de una presentación.
- 2.6. Apertura de una presentación.
- 2.7. Estructura de la pantalla.
- 2.8. Las vistas de la aplicación para presentaciones.



Módulo 2. Acciones con diapositivas. Trabajo con objetos.

UD1. Acciones con diapositivas.

- 1.1. Inserción de nueva diapositiva.
- 1.2. Eliminación de diapositivas.
- 1.3. Duplicación de diapositivas.
- 1.4. Ordenación de diapositivas.

UD2. Trabajo con objetos.

- 2.1. Selección de objetos.
- 2.2. Desplazamiento de objetos.
- 2.3. Eliminación de objetos.
- 2.4. Modificación del tamaño de los objetos.
- 2.5. Duplicación de objetos.
- 2.6. Reubicación de objetos.
- 2.7. Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva.
- 2.8. Trabajo con textos.
- 2.9. Formato de párrafos.
- 2.10. Tablas.
- 2.11. Dibujos.
- 2.12. Reglas y guías.
- 2.13. Imágenes.
- 2.14. Gráficos.
- 2.15. Diagramas.
- 2.16. WordArt o texto artístico.
- 2.17. Inserción de sonidos y películas.
- 2.18. Formato de objetos.

Módulo 3. Documentación de la presentación. Diseños o estilos de presentación.

UD1. Documentación de la presentación.

- 1.1. Inserción de comentarios.
- 1.2. Preparación de las Notas del orador.

UD2. Diseños o estilos de presentación.

- 2.1. Uso de plantillas de estilos.
- 2.2. Combinación de colores.
- 2.3. Fondos de diapositivas.
- 2.4. Patrones



Módulo 4. Impresión de diapositivas en diferentes soportes. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.

UD1. Impresión de diapositivas en diferentes soportes.

- 1.1. Configuración de la página.
- 1.2. Encabezados pies y numeración.
- 1.3. Configuración de los distintos formatos de impresión.
- 1.4. Opciones de impresión.

UD2. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.

- 2.1. Animación de elementos.
- 2.2. Transición de diapositivas.
- 2.3. Intervalos de tiempo.
- 2.4. Configuración de la presentación.
- 2.5. Conexión a un proyector y configuración.
- 2.6. Ensayo de la presentación.
- 2.7. Proyección de la presentación.

Duración Certificado Profesionalidad: 50H.

Fecha: 20 septiembre 2021- may 2022

Horario: 16.30 h- 20.30 h.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org

UF.12 : LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión



administrativa en relación con el cliente. En concreto el alumno será capaz de: Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar transmitidas en conversaciones grabaciones instrucciones u otros claros y sin distorsiones o ruidos. Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo en lengua extranjera estándar propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente obteniendo informaciones relevantes utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios. Producir mensajes orales sencillos enlazados y estructurados en lengua extranjera con razonable fluidez en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción realizando un uso adecuado de las normas de cortesía habituales. Redactar y complimentar textos habituales rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente en lengua extranjera estándar de manera precisa y en todo tipo de soporte utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y aplicando criterios de corrección ortográfica y gramatical. Mantener conversaciones de forma clara en lengua extranjera estándar en las actividades administrativas de relación con el cliente con cierta naturalidad y confianza comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo rutinarias del ámbito profesional.

CONTENIDOS

UD1. Utilización Básica de una Lengua Extranjera en la Recepción y Relación con el Cliente.

- 1.1. Conocimientos básicos de sintaxis morfología fonética expresiones estructuras lingüísticas vocabulario y léxico.
- 1.2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio profesionales.
- 1.3. Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales horarios fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
- 1.4. Presentación de personas saludos e identificación de los interlocutores.
- 1.5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes: presencial telefónico y telemática.
- 1.6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
- 1.7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
- 1.8. Elaboración de material audiovisual promocional dossier informativo u otros.

UD2. Comunicación Básica Oral y Escrita en una Lengua Extranjera en la Atención al Cliente y Tratamiento de Quejas o Reclamaciones.

- 2.1. Vocabulario recursos estructuras lingüísticas léxico básico y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes.
- 2.2. Técnicas a usar en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas giros convenciones pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales.
- 2.3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización.
- 2.4. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios medidas cantidades servicios añadidos condiciones de pago y servicios postventa entre otros.
- 2.5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra y logros de objetivos socio- profesionales.
- 2.6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones y aplicación de estrategias de verificación.
- 2.7. Planificación de agendas: concierto aplazamiento anulación de citas y recopilación de información socio- profesional relacionada.



2.8. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones en todo tipo de soporte.

UD3. Elaboración de una Lengua Extranjera de Documentación Administrativa y Comercial.

- 3.1. Recursos vocabulario estructuras lingüísticas y léxico básico.
- 3.2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales.
- 3.3. Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
- 3.4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial.
- 3.5. Traducción de textos sencillos.
- 3.6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes: correspondencia comercial y cartas de solicitud de información.
- 3.7. Condiciones de compraventa de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido.
- 3.8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.



CAMPUS
JOVELLANOS



Duración Certificado Profesionalidad: 90H.

Fecha: 20 septiembre 2021- may 2022

Horario: 16.30 h- 20.30 h.

Modalidad: Presencial (100%)

Más información: info@campusjovellanos.org