



# RECEPCIONISTA-TELEFONISTA EN OFICINAS, EN GENERAL 44121057

Marque con una X el período correspondiente:

1º PERIODO FORMATIVO

### **La organización de entidades públicas y privadas**

Introducción

Empresa pública y empresa privada

Principales diferencias entre la empresa pública y la privada

Elementos de la empresa (pública y privada)

Clases de empresa

Funciones de las empresas. Jerarquía

La función administrativa

La estructura de la empresa

El organigrama: requisitos, descripción y objetivos

Los departamentos (departamentalización): descripción y tipología

Organización del entorno físico del espacio de acogida

Organización básica del Estado y la Unión Europea

Resumen

### **La organización de los recursos humanos**

Introducción

La organización en actividades de apoyo administrativo

Los grupos

Fases y comportamientos del trabajo en equipo o en grupo

El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo.

Resumen

### **Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa**

La comunicación escrita en empresas públicas y privadas Gestión de la recepción y preparación de la correspondencia

Preparación de la correspondencia. Embalaje y empaquetado de documentación y productos

Gestión de la salida de la correspondencia El envío de la correspondencia

El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia

Internet como medio de comunicación



## O 2º PERIODO FORMATIVO

### **Gestión auxiliar de documentación administrativa**

Introducción

Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas

Documentos administrativos en la gestión de la compraventa Documentos

Administrativos en la gestión productiva y de personal Otros documentos

Administrativos y empresariales

Operaciones informáticas de facturación y nóminas

Resumen

### **Gestión básica de tesorería**

Introducción

Operaciones básicas de cobro y pago. Tipos 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

Documentos de cobro y pago a crédito El

libro auxiliar de caja. Elementos

El libro auxiliar de bancos. Elementos

Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería

Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería

Resumen

### **Gestión y control básico de existencias**

Introducción

Material y equipos de oficina. Descripción

El aprovisionamiento de existencias

Gestión básica de existencias

Control básico de las existencias

Resumen

### **Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información**

Introducción

La comunicación como proceso

Técnicas de comunicación efectiva

La comunicación y la empresa

Los flujos de comunicación: diagramas de flujo e información gráfica

Pautas de comunicación e imagen corporativa

Resumen



Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

Introducción

Habilidades sociales

Estilos de respuesta en la interacción verbal

Resumen

## **La motivación laboral**

Introducción

Motivación. Definición

Teorías sobre la motivación

La asertividad como elemento motivador

Importancia de la motivación en las empresas

Resumen

## **Estrategias de motivación**

Introducción

La motivación como mecanismo

Factores motivacionales en el contexto laboral

Técnicas de motivación

Resumen

## **Satisfacción laboral y motivación**

Introducción

Satisfacción laboral

Rotación laboral

Absentismo laboral

Resumen

## **El clima laboral**

Introducción

La frustración en el trabajo

El clima laboral

Resumen

## **El líder como agente motivador**

Introducción

El líder como agente importante. Concepto de liderazgo

El líder motivador

Resumen

## **Conciliación vida laboral-personal**

Introducción

En busca de la conciliación

La transformación del mercado laboral

Conciliación vida laboral-personal. Definición de conciliación

El salario y los beneficios sociales

Resumen



## **Los conflictos con personas internas o externas de la empresa**

Introducción

El conflicto en las relaciones de trabajo

Tratamiento de los conflictos

Resumen

## **O 3º PERIODO FORMATIVO**

### **La comunicación oral**

Introducción

El lenguaje oral: concepto y características. Características de los mensajes orales

La comunicación no verbal

La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial

La comunicación telefónica

Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

Resumen

### **La comunicación escrita**

Introducción

La escritura como medio de comunicación

Comunicaciones escritas internas de carácter breve. Concepto

### **Equipos y sistemas de comunicación escrita. Concepto Resumen**

### **Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial**

Introducción

El correo electrónico. Elementos que lo componen

Funcionamiento

Gestor de correo y correo web. Envío de correos, recepción de correos y archivo de correos

La agenda electrónica

El procesador de textos

Resumen

### **Sistemas operativos habituales**

Introducción

Sistema operativo

Entorno de trabajo. Interface. Partes, desplazamiento y configuración

Carpetas, directorios, operaciones

Ficheros, operaciones

Aplicaciones y herramientas

Exploración/navegación

Configuración de elementos

Cuentas de usuario.



Uso Copia de seguridad.  
Soportes  
Operaciones en un entorno de red  
Resumen

## **Archivo y clasificación de documentación administrativa**

Introducción  
El archivo en la empresa  
La organización del archivo

## **Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa Resumen**

### **Base de datos**

Introducción  
Entrada y salida de la aplicación  
La ventana de la aplicación  
Objetos básicos  
Creación  
Apertura  
Guardado  
Cierre  
Copia de seguridad  
Herramientas de recuperación y mantenimiento  
Resumen

### **Inserción de datos en tablas**

Introducción  
Registros y campos  
Introducción de datos  
Movimientos por los campos y registros  
Eliminación de registros  
Modificación de registros  
Copiado y movimiento de datos  
Búsqueda y reemplazado de datos  
Aplicación de filtros  
Ordenación alfabética de campos  
Formatos de una tabla  
Operaciones básicas con tablas  
Resumen

### **Consultas de selección**

Introducción  
Creación  
Guardado  
Ejecución  
Modificación de los criterios



Impresión de resultados

Eliminación

Resumen

### **Formularios e informes**

Introducción

Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios

Aplicación de filtros en formularios

Creación de informes con el asistente

Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora

Impresión de formularios e informes

Resumen

## **O 4º PERIODO FORMATIVO**

### **REPRODUCCIÓN EN EQUIPOS DE REPROGRAFÍA**

#### **Equipos de reprografía**

Introducción

Elementos

Tipos: fotocopiadoras e impresoras

Características

Funcionamiento

Instrucciones técnicas

Puesta en marcha

Mantenimiento y limpieza

Resumen

#### **Soportes en la reproducción**

Introducción

Papeles para reprografía

Cartulinas para reprografía

Cartón

Plásticos

Digitales

Resumen

#### **Consumibles para los equipos de reprografía**

Introducción

Tóner

Tintas

Resumen

#### **La reproducción de los originales**

Introducción



Tipos de originales  
Compatibilidad de los originales digitales  
Resumen

### **Producción en reprografía**

Introducción  
Calidad en la reproducción  
Parámetros modificables  
Pruebas de reproducción  
Ajustes durante la reproducción  
Resumen

### **Normativa de seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones**

de reprografía  
Introducción  
Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos  
Riesgos específicos y factores implicados  
Procedimientos de la gestión de residuos  
Resumen

### **Operaciones de encuadernación funcional de documentos**

#### **La encuadernación funcional**

Introducción  
Características y aplicaciones  
Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas  
Ajuste de equipos  
Mantenimiento  
Resumen

#### **Materiales y útiles de encuadernación**

Introducción  
Papeles de cubrir  
Cartulinas  
Plásticos: transparencias  
Grapas y anillas  
Resumen

#### **Operaciones de encuadernación**

Introducción  
Igualado  
Alzado  
Perforado  
Numerado  
Engomado





Grapado  
Resumen

### **Máquinas de encuadernación**

Introducción  
Corte (guillotina manual, cizalla)  
Plegado (plegadora de planos)  
Plastificado (plastificadora)  
Resumen

### **Normativa de seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de encuadernación funcional**

Introducción  
Riesgos  
Sistemas de protección  
Procedimientos de trabajo seguro  
Eliminación y reciclaje de residuos  
Resumen

### **Control de calidad en la encuadernación funcional**

Introducción  
Criterios de calidad del proceso  
Pautas para la inspección del producto  
Resumen

### **Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos**

Introducción  
Entrada y salida del programa  
Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (interface)  
Ventana de documento  
Barra de estado  
Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos  
Barra de herramientas estándar  
Resumen

### **Operaciones de tratamientos de textos**

Introducción  
Generalidades  
Modo insertar texto  
Modo de sobrescribir  
Borrado de un carácter  
Desplazamiento del cursor  
Diferentes modos de selección de texto  
Opciones de copiar y pegar  
Uso y particularidades del portapapeles





Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacios de no separación, etc.)

Inserción de fecha y hora

Deshacer y rehacer los últimos cambios

Resumen

## **Archivos de la aplicación de tratamiento de textos**

Introducción

Creación de un nuevo documento

Apertura de un documento ya existente

Guardado de los cambios realizados a un documento

Duplicación de un documento con guardar como

Cierre de un documento

Compatibilidad de los documentos de distintas versiones

Resumen

## **Forma del texto**

Introducción

Fuente

Párrafo

Bordes y sombreado

Numeración y viñetas

Tabulaciones

Resumen

## **Configuración de página**

Introducción

Configuración de página

Visualización del documento

Encabezados y pies de página. creación, eliminación y modificación

Numeración de páginas

Bordes de página

Inserción de saltos de página y de sección

Inserción de columnas periodísticas

Inserción de notas al pie y al final

Resumen

## **Creación de tablas**

Introducción

Inserción o creación de tablas en un documento

Edición dentro de una tabla

Movimiento dentro de una tabla

Selección de celdas, filas, columnas, tabla

Modificando el tamaño de filas y columnas

Modificando los márgenes de las celdas

Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato)



Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas)

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)

Resumen

### **Corrección de textos**

Introducción

Selección de idiomas

Corrección mientras se escribe

Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho)

Corrección gramatical (desde menú herramientas)

Opciones de ortografía y gramática

Uso del diccionario personalizado

Autocorrección

Sinónimos

Traductor

Resumen

### **Impresión de documentos**

Introducción

Impresión (opciones al imprimir)

Configuración de la impresora

Resumen

### **Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelos para creación y envío masivo**

Introducción

Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo

Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos

Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración

Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico

Resumen

### **Inserción de imágenes y autoformas**

Introducción

Desde un archivo

Empleando imágenes prediseñadas

Utilizando el portapapeles

Ajuste de imágenes con el texto

Mejoras de imágenes

Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento)

Cuadros de texto, inserción y modificación



Inserción de wordart  
Resumen

### **Creación de estilos**

Introducción  
Estilos estándar  
Asignación, creación, modificación y borrado de estilos  
Resumen

### **Utilización de plantillas y asistentes**

Introducción  
Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo  
Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos  
Resumen

### **Trabajo con documentos largos**

Introducción  
Creación de tablas de contenidos e índices  
Referencias cruzadas  
Títulos numerados  
Documentos maestros y subdocumentos  
Resumen

### **Fusión de documentos**

Introducción  
Con hojas de cálculo  
Con bases de datos  
Con gráficos  
Con presentaciones  
Resumen

### **Revisión de documentos. Documentos compartidos**

Introducción  
Inserción de comentarios  
Control de cambios de un documento  
Comparación de documentos  
Protección de todo o parte de un documento  
Resumen

### **Automatización de tareas repetitivas**

Introducción  
Grabadora de macros  
Utilización de macros  
Resumen



## O 5º PERIODO FORMATIVO

### **Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo**

Introducción

Instalación e inicio de la aplicación

Configuración de la aplicación

Entrada y salida del programa

Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo

Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo

Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc.)

Resumen

### **Desplazamiento por la hoja de cálculo**

Introducción

Mediante teclado

Mediante ratón

Grandes desplazamientos

Barras de desplazamiento

Resumen

### **Introducción de datos en la hoja de cálculo**

Introducción

Tipos de datos

Resumen

### **Edición y modificación de la hoja de cálculo**

Introducción

Selección de la hoja de cálculo  
Modificación de datos

Inserción y eliminación

Copiado o reubicación

Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

### **Almacenamiento y recuperación de un libro**

Introducción

Creación de un libro nuevo

Abrir un libro ya existente

Guardado de los cambios realizados en un libro

Creación de una réplica de un libro

Cerrado de un libro



Resumen

## **Operaciones con rangos**

Introducción

Relleno rápido de un rango

Selección de varios rangos

Nombres de rangos

Resumen

## **Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo**

Introducción

Formato de celda

Anchura y altura de las columnas y filas

Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo

Formato de la hoja de cálculo

Cambio de nombre de una hoja de cálculo

Formatos condicionales

Autoformatos o estilos predefinidos

Resumen

## **Fórmulas**

Introducción

Operadores y prioridad

Escritura de fórmulas

Copia de fórmulas

Referencias relativas, absolutas y mixtas

Referencias externas y vínculos

Resolución de errores en las fórmulas

Resumen

## **Funciones**

Introducción

Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de la hoja de cálculo

Reglas para utilizar las funciones predefinidas

Utilización de las funciones más usuales

Uso del asistente para funciones

Resumen

## **Inserción de gráficos para representar la información contenida en las hojas de cálculo**

Introducción

Elementos de una gráfico

Creación de un gráfico

Modificación de un gráfico



Resumen

## **Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo**

Introducción

Imágenes

Autoformas

Texto artístico

Otros elementos

Resumen

## **Impresión**

Introducción

Zonas de impresión

Especificaciones de impresión

Configuración de página

Vista preliminar

Resumen

## **Trabajo con datos**

Introducción

Validaciones de datos

Esquemas

Creación de tablas o listas de datos

Ordenación de listas de datos, por uno o varios campos

Uso de filtros

Subtotales

Resumen

## **Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos**

Introducción

Inserción de comentarios

Control de cambios de la hoja de cálculo

Protección de una hoja de cálculo

Protección de un libro

Libros compartidos

Resumen

## **Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático**

Introducción

Con bases de datos

Con presentaciones

Con documentos de texto

Resumen

## **Plantillas y macros**



Introducción  
Creación y uso de plantillas  
Grabadora de macros  
Resumen

## **Conceptos generales**

Introducción  
Qué es una base de datos  
Entrada y salida de la aplicación de base de datos  
La ventana de la aplicación de base de datos  
Elementos básicos de la base de datos  
Distintas formas de creación de una base de datos  
Apertura de una base de datos  
Guardado de una base de datos  
Cierre de una base de datos  
Copia de seguridad de una base de datos  
Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos  
Resumen

## **Creación e inserción de datos en tablas**

Introducción  
Conceptos de registros y campos  
Distintas formas de creación de tablas  
Introducción de datos en la tabla  
Movimientos por los campos y registros de una tabla  
Eliminación de registros de una tabla  
Modificación de registros de una tabla  
Copiado y movimientos de datos  
Búsqueda y reemplazado de datos  
Creación de filtros  
Ordenación alfabética de campos  
Formatos de una tabla  
Creación de índices en campos  
Resumen

## **Cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones**

Introducción  
Modificación del diseño de una tabla  
Cambio del nombre de una tabla  
Eliminación de una tabla  
Copiado de una tabla  
Exportación de una tabla a otra base de datos  
Importación de tablas de otra base de datos  
Creación de relaciones entre tablas  
Resumen





## **Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas**

Introducción

Creación de una consulta

Tipos de consulta

Guardado de una consulta

Ejecución de una consulta

Impresión de resultados de la consulta

Apertura de una consulta

Modificación de los criterios de consulta

Eliminación de una consulta

Resumen

## **Creación de formularios**

Introducción

Creación de formularios sencillos de tablas y consultas

Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño

Creación de subformularios

Almacenado de formularios

Modificación de formularios

Eliminación de formularios

Impresión de formularios

Inserción de imágenes y gráficos en formularios

Resumen

## **Creación de informes o reports para impresión**

Introducción

Creación de informes sencillos de tablas o consultas

Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño

Creación de subinformes

Almacenado de informe

Modificación de informes

Eliminación de informes

Impresión de informes

Inserción de imágenes y gráficos en informes

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

Resumen

## **○ 6º PERIODO FORMATIVO**

### **El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo**



El trabajo y la salud.  
Los riesgos profesionales.  
Factores de riesgo.

### **Daños derivados del trabajo. Accidente de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo**

Daños derivados del trabajo.  
Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

### **Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales.**

#### **Derechos y deberes básicos en esta materia**

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales.  
La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).  
Ley 54/2003, reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales.  
El Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP).  
Otras normas específicas derivadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

#### **Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. El lugar de trabajo**

Las herramientas y las máquinas.  
La electricidad.  
Los incendios.  
Almacenamiento, manipulación y transporte.  
Señalización.

#### **Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo**

La exposición laboral a agentes químicos.  
La exposición laboral a agentes físicos.  
La exposición laboral a agentes biológicos.  
El control del riesgo.

#### **La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral**

La carga de trabajo.  
La carga física.  
La carga mental.  
La fatiga.  
La insatisfacción laboral.

#### **Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual**

La prevención y protección de los trabajadores.  
La protección colectiva.  
La protección individual.



### **El plan de emergencia**

Actuación frente a emergencias.

El plan de emergencia.

### **El control de la salud de los trabajadores**

La vigilancia de la salud de los trabajadores en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos laborales.

Objetivos de vigilancia de la salud.

Las técnicas de vigilancia de la salud.

Integración de los programas de vigilancia de la salud en el programa de Prevención de Riesgos Laborales.

### **Componentes implicados en la Prevención de Riesgos Laborales**

Organismos internacionales.

Organismos nacionales.

El empresario y su deber de prevención.

El trabajador y sus obligaciones preventivas.

### **La gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa**

Política de prevención.

Control de las actuaciones.

Organización de recursos para las actividades preventivas.

### **Documentación para la gestión de la prevención de riesgos**

Documentación necesaria.

Elaboración de la documentación.

### **Primeros auxilios**

¿Qué son los primeros auxilios?

Activación del sistema de emergencia.

Socorrismo laboral.

Evaluación primaria de un accidentado.

Principales emergencias médicas.

Técnicas de reanimación.

### **Contenidos del CD:**

#### **Análisis del perfil profesional**

Introducción

El perfil profesional

El contexto sociolaboral

Itinerarios formativos y profesionales

Resumen



## **La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo**

Introducción

Canales de información del mercado laboral: INE, Observatorio de Empleo y portales de empleo

Agentes vinculados con la orientación formativa y laboral e intermediadores laborales: SPEE, servicios autonómicos de empleo, tutores de empleo, OPEA, gabinetes de orientación, ETT, empresas de selección, consulting, asesorías y agencias de desarrollo

Elaboración de una guía de recursos para el empleo y la formación

Técnicas de búsqueda de empleo

Canales de acceso a información. La web: portales, redes de contactos, otros

Procesos de selección

Resumen

## **Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente**

Introducción

Procesos y mecanismos de evaluación de la calidad formativa

Realización de propuestas de los docentes para la mejora para la acción formativa

Centros de referencia nacional

Perfeccionamiento y actualización técnico-pedagógica de los formadores: planes de perfeccionamiento técnico

Centros Integrados de Formación Profesional

Programas europeos e iniciativas comunitarias

Resumen