



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: fotocopadoras 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