



# Catálogo de Especialidades Formativas

## PROGRAMA FORMATIU

OPERACIONES AUXILIARES EN EL DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ I  
RECEPCIÓ

Març 2023



## IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

<b>Denominació de l'especialitat:</b>	OPERACIONS AUXILIARS EN EL DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ I RECEPCIÓ
<b>Família</b>	ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ
<b>Professional: Àrea</b>	GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ
<b>Professional: Codi:</b>	ADGG0010
<b>Nivell de qualificació professional:</b>	1

### Objectiu general

Desenvolupar tasques bàsiques tant en l'àrea de recepció de l'empresa com en el departament d'administració, seguint les pautes i procediments establerts per l'empresa en col·laboració amb la persona supervisora i/o persona de referència.

### Relació de mòduls de formació

<b>Mòdul 1</b>	RECURSOS PERSONALS SOCIOLABORALS	60 hores
<b>Mòdul 2</b>	OPERACIONS BÀSIQUES DE COMUNICACIÓ	80 hores
<b>Mòdul 3</b>	TÈCNiques DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CORRESPONDÈNCIA I PAQUETERIA	50 hores
<b>Mòdul 4</b>	TÈCNiques ADMINISTRATIVES BÀSIQUES	90 hores

### Modalitat d'impartició

**Presencial**

**Mixta**

### Durada de la formació

**Durada total en qualsevol modalitat d'impartició** 280 hores

Mixta Durada total de la formació presencial: 140 hores

## Requisits d'accés de l'alumnat

<b>Acreditacions / titulacions</b>	No es requereixen acreditacions/titulacions. No obstant això, s'han de tenir prou habilitats de comunicació lingüística que permetin cursar amb aprofitament la formació.
<b>Experiència professional</b>	No es requereix
<b>D'altres</b>	Maneig bàsic i senzill de l'entorn Windows o Sistema operatiu similar.
<b>Modalitat mixta</b>	A més de l'indicat anteriorment, els participants han de tenir prou destreses per ser usuaris de la plataforma virtual en què es recolza l'acció formativa.

### Justificació dels requisits de l'alumnat

Presentació del certificat de discapacitat o informe tècnic facultatiu

## Prescripcions de formadors i tutors

<b>Acreditació requerida</b>	<p>Complir com a mínim algun dels següents requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Professor/ tutor especialista</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Llicenciat, Enginyer, Arquitecte o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents.</li><li>• Diplomant, Enginyer Tècnic, Arquitecte Tècnic o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents.</li><li>• Tècnic o Tècnic Superior de la família professional d'Administració i gestió.</li><li>• Certificats de professionalitat de nivell 2 i 3 de la família professional d'Administració i gestió.</li></ul></li><li>• <b>Professor/ tutor de suport</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Llicenciat, diplomant o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents relacionats amb Psicologia, Pedagogia, Psicopedagogia, Mestre Educació</li><li>• Primària-Educació Especial, Treball Social o Educació Social.</li><li>• Tècnic o Tècnic Superior de la família professional de Serveis socioculturals i a la comunitat</li><li>• Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional de Serveis socioculturals i a la comunitat.</li><li>• Es valorarà experiència en el col·lectiu objecte del programa en els professors/tutors especialistes.</li><li>• Es requerirà experiència en el col·lectiu objecte del programa en els professors/tutors de suport.</li></ul></li></ul>
<b>Experiència professional mínima requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Es valorarà experiència en el col·lectiu objecte del programa en els professors/tutors especialistes.</li><li>- Es requerirà experiència en el col·lectiu objecte del programa en els professors/tutors de suport.</li></ul>

<b>Competència docent</b>	Complir-ne com a mínim algun dels següents per part del professor/tutor especialista: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat de professionalitat de Docència de la Formació Professional per a l'Ocupació o equivalent, o tenir formació en metodologia didàctica per a adults (mínim 300 hores).</li> <li>• Acreditar una experiència docent d'almenys 300 hores en modalitat presencial.</li> <li>• Titulacions universitàries de Psicologia/ Pedagogia/ o Psicopedagogia, Màster Universitari de Formació de Formadors o altres acreditacions oficials equivalents.</li> </ul>
<b>Competència docent</b>	
<b>Modalitat mixta</b>	A més de complir les prescripcions establertes anteriorment, els tutors-formadors han d'acreditar una formació, d'almenys 30 hores, o experiència, d'almenys 60 hores, en aquesta modalitat i en la utilització de les tecnologies de la informació i comunicació.

### Requisits mínims d'espais, instal·lacions i equipaments

<b>Espais formatius</b>	<b>Superfície m<sup>2</sup> per a 15 participants</b>	<b>Increment Superfície/ participant (Màxim 30 participants)</b>
Aula de gestió	45.0 m <sup>2</sup>	2.4 m <sup>2</sup> / participant
Taller d'administració	30.0 m <sup>2</sup>	2.0 m <sup>2</sup> / participant

<b>Espai formatiu</b>	<b>Equipament</b>
Aula de gestió	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taula i cadira per al formador</li> <li>- Taules i cadires per a l'alumnat</li> <li>- Material d'aula</li> <li>- Pissarra</li> <li>- PC instal·lat en xarxa amb possibilitat d'impressió de documents, canó amb projecció i Internet per al formador</li> <li>- PCs instal·lats en xarxa i Internet amb possibilitat d'impressió per als participants.</li> <li>- Programari específic per a l'aprenentatge de cada acció formativa:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programes de gestió ofimàtica, navegadors d'Internet, gestors de correu electrònic i eines telemàtiques de treball col·laboratiu</li> </ul> </li> </ul>
Taller d'administració	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopiadora amb funció escàner</li> <li>• Impressora.</li> <li>• Enquadernadora</li> <li>• Plastificadora</li> <li>• Destructor de paper.</li> <li>• Telèfons</li> </ul>

La superfície dels espais i instal·lacions estaran en funció de la seva tipologia i del de participants. Tindran com a mínim els metres quadrats que s'indiquen per a 15 participants i l'equipament suficients per aquests.

En el cas que augmenti el nombre de participants, fins a un màxim de 30, la superfície de les aules s'incrementarà proporcionalment (segons s'indica a la taula pel que fa a m<sup>2</sup>/participant) i l'equipament estarà d'acord amb l'esmentat augment. Els altres espais formatius i instal·lacions tindran la superfície i els equipaments necessaris que ofereixin prou cobertura per impartir la formació amb qualitat.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat i seguretat dels participants.

En el cas que la formació es dirigeixi a persones amb discapacitat es realitzaran les adaptacions i els ajustatges raonables per assegurar la seva participació en condicions d'igualtat.

## Aula virtual

### Característiques

- La impartició de la formació mitjançant aula virtual s'ha d'estructurar i organitzar de manera que es garanteixi a tota hora que existeixi connectivitat sincronitzada entre les persones formadores i l'alumnat participant així com bidireccionalitat en les comunicacions.
- S'haurà de amb un registre de connexions generat per l'aplicació de l'aula virtual en què s'identifiqui, per a cada acció formativa desenvolupada a través d'aquest medi, les persones participants a l'aula, així com les seves dates i temps de connexió.

Si l'especialitat s'imparteix en **modalitat mixta**, per realitzar la part presencial de la formació, s'utilitzaran els espais formatius i equipaments necessaris indicats anteriorment.

Per impartir la formació en **modalitat mixta**, s'ha de disposar del següent equipament.

### Plataforma de teleformació

La plataforma de teleformació que s'utilitzi per impartir accions formatives haurà d'allotjar el material virtual d'aprenentatge corresponent, tenir prou capacitat per desenvolupar el procés d'aprenentatge i gestionar i garantir la formació de l'alumnat, permetent la interactivitat i el treball cooperatiu, i reunir els següents requisits tècnics d'infraestructura, programari i serveis:

#### • Infraestructura:

- Tenir un rendiment, entès com a nombre d'alumnes que suporti la plataforma, velocitat de resposta del servidor als usuaris, i temps de càrrega de les pàgines Web o de descàrrega d'arxius, que permeti:
  - a) Suportar un nombre d'alumnes equivalent al nombre total de participants en les accions formatives de formació professional per a l'ocupació que estigui impartint el centre o entitat de formació, garantint un hostalatge mínim igual al total de l'alumnat de les esmentades accions, considerant que el nombre màxim d'alumnes per tutor és de 80 i un nombre d'usuaris concurrents del 40% d'aquest alumnat.
  - b) Disposar de la capacitat de transferència necessària perquè no es produeixi efecte retarden la comunicació audiovisual en temps real, havent de tenir el servidor en el qual s'allotja la plataforma una amplada de banda mínima de 300 Mbs, suficient en baixada i pujada.
- Estar en funcionament 24 hores al dia, els 7 dies de la setmana.

- **Programari:**

- Compatibilitat amb l'estàndard SCORM i paquets de continguts IMS.
- Nivells d'accessibilitat i interactivitat dels continguts disponibles mitjançant tecnologies web que com a mínim compleixin les prioritats 1 i 2 de la Norma UNEIX 139803:2012 o posteriors actualitzacions, segons l'estipulat al capítol III del Reial Decret 1494/2007, de 12 de novembre.
- El servidor de la plataforma de teleformació ha de complir els requisits establerts en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, pel que el responsable de l'esmentada plataforma ha d'identificar la localització física del servidor i el compliment de l'establert sobre transferències internacionals de dades als articles 40 a 43 de l'esmentada Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, així com, en el que resulti d'aplicació, al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte del tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilitat tecnològica i possibilitats d'integració amb qualsevol sistema operatiu, base de dades, navegador d'Internet dels més usats o servidor web, havent de ser possible utilitzar les funcions de la plataforma amb complements (plug-in) i visualitzadors compatibles. Si es requereix la instal·lació addicional d'algun suport per a funcionalitats avançades, la plataforma ha de facilitar l'accés al mateix sense cost.
- Disponibilitat del servei web de seguiment (operatiu i en funcionament) de les accions formatives impartides, conforme al model de dades i protocol de transmissió establerts a l'annex V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de març.

- **Serveis i suport:**

- Sustentar el material virtual d'aprenentatge de l'especialitat formativa que a través d'ella s'imparteixi.
- Disponibilitat d'un servei d'atenció a usuaris que de suport tècnic i mantingui la infraestructura tecnològica i que, de forma estructurada i centralitzada, atengui i resolgui les consultes i incidències tècniques de l'alumnat. Les maneres d'establir contacte amb aquest servei, que seran mitjançant telèfon i missatgeria electrònica, han d'estar disponibles per a l'alumnat des de l'inici fins a l'acabament de l'acció formativa, mantenint un horari de funcionament de matí i de tarda i un temps de demora en la resposta no superior a 48 hores laborables.
- Personalització amb la imatge institucional de l'administració laboral corresponent, amb les pautes d'imatge corporativa que s'estableixin.

Per tal de gestionar, administrar, organitzar, dissenyar, impartir i avaluar accions formatives a través d'Internet, la plataforma de teleformació integrarà les eines i recursos necessaris a tal , disposant, específicament, d'eines de:

- Comunicació, que permetin que cada alumne pugui interaccionar a través del navegador amb el tutor-formador, el sistema i amb els altres alumnes. Aquesta comunicació electrònica ha de dur-se a terme mitjançant eines de comunicació síncrones (aula virtual, xat, pissarra electrònica) i asíncrones (correu electrònic, fòrum, calendari, tauler d'anuncis, avisos). Serà obligatori que cada acció formativa en modalitat de teleformació disposi, com a mínim, d'un servei de missatgeria, un fòrum i un xat.
- Col·laboració, que permetin tant el treball cooperatiu entre els membres d'un grup, com la gestió de grups. Mitjançant tals eines ha de ser possible realitzar operacions d'alta, modificació o esborrament de grups d'alumnes, així com creació d'«escenaris virtuals» per al treball cooperatiu dels membres d'un grup (directoris o «carpetes» per a l'intercanvi d'arxius, eines per a la publicació dels continguts, i fòrums o xats privats per als membres de cada grup).

- Administració, que permetin la gestió d'usuaris (altes, modificacions, esborrament, gestió de la llista de classe, definició, assignació i gestió de permisos, perfils i rols, autenticació i assignació de nivells de seguretat) i la gestió d'accions
- Gestió de continguts, que possibilitin l'emmagatzemament i la gestió d'arxius (visualitzar arxius, organitzar-los en carpetes –directoris- i subcarpetes, copiar, enganxar, eliminar, comprimir, descarregar o carregar arxius), la publicació organitzada i selectiva dels continguts dels esmentats arxius, i la creació de continguts.
- Avaluació i control del progrés de l'alumnat, que permetin la creació, edició i realització de proves d'avaluació i autoavaluació i d'activitats i treballs avaluables, la seva autocorrecció o la seva correcció (amb retroalimentació), la seva qualificació, l'assignació de puntuacions i la ponderació de les mateixes, el registre personalitzat i la publicació de qualificacions, la visualització d'informació estadística sobre els resultats i el progrés de cada alumne i l'obtenció d'informes de seguiment.

### **Material virtual d'aprenentatge:**

El material virtual d'aprenentatge per a l'alumnat mitjançant qui s'imparteixi la formació es concretarà en el curs complet en format multimèdia (que mantingui una estructura i funcionalitat homogènia), havent d'ajustar-se a tots els elements de la programació (objectius i resultats d'aprenentatge) d'aquest programa formatiu que figura al Catàleg d'Especialitats Formatives i el contingut del qual compleixi aquests requisits:

- Com a mínim, ser l'establert en l'esmentat programa formatiu del Catàleg d'Especialitats Formatives.
- Estar referit tant als objectius com als coneixements/ capacitats cognitives i pràctiques, i habilitats de gestió, personals i socials, de manera que en el seu conjunt permetin aconseguir els resultats d'aprenentatge previstos.
- Organitzar-se a través d'índexs, mapes, taules de contingut, esquemes, epígrafs o titulars de fàcil discriminació i seqüències pedagògicament de tal manera que permeten la seva comprensió i retenció.
- No ser merament informatius, promovent la seva aplicació pràctica a través d'activitats d'aprenentatge (autoavaluables o valorades pel tutor-formador) rellevants per a l'adquisició de competències, que serveixin per verificar el progrés de l'aprenentatge de l'alumnat, fer un seguiment de les seves dificultats d'aprenentatge i donar-li el suport adequat.
- No ser exclusivament textuais, incloent variats recursos (necessaris i rellevants), tant estàtics com interactius (imatges, gràfics, àudio, vídeo, animacions, enllaços, simulacions, articles, fòrum, xat, etc.). de forma periòdica.
- Poder ser ampliat o complementat mitjançant diferents recursos addicionals a què l'alumnat pugui accedir i consultar a voluntat.
- Donar lloc a resums o síntesi i a glossaris que identifiquin i defineixin els termes o vocables bàsics, rellevants o claus per a la comprensió dels aprenentatges.
- Avaluar la seva adquisició durant i a l'acabament de l'acció formativa a través d'activitats d'avaluació (exercicis, preguntes, treballs, problemes, casos, proves, etc.), que permetin mesurar el rendiment o acompliment de l'alumnat.

### **Ocupacions i llocs de treball relacionats**

44121057 RECEPCIONISTES-TELEFONISTES EN OFICINES, EN GENERAL

42211011 CLASSIFICADORS-REPARTIDORS DE CORRESPONDÈNCIA

37331012 AJUDANTS D'ARXIU

43091029 EMPLEATS ADMINISTRATIUS, EN GENERAL

### **Requisits oficials de les entitats o centres de formació**

Estar inscrit en el Registre d'entitats de formació (Serveis Públics d'Ocupació).



## DESENVOLUPAMENT MODULAR

### MÒDUL DE FORMACIÓ 1: RECURSOS PERSONALS SOCIOLABORALS

#### OBJECTIU

Desenvolupar un rol com a persona treballadora en l'entorn laboral ordinari, amb una actitud responsable i compromesa, ajustant-se als indicat per la figura supervisora.

#### DURADA TOTAL EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:

60 hores

**Mixta:**

Durada de la formació presencial: 0 hores

#### RESULTATS D'APRENTATGE

---

##### Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Definició dels comportaments i responsabilitats en l'entorn laboral**
  - Drets bàsics de la persona treballadora.
  - Deures bàsics de la persona treballadora.
  - Conceptes de conveni, contracte laboral, baixa, nòmina, vacances, permisos, etc.
  - Competències específiques d'aquest perfil laboral.
  - Lloc de treball auxiliar i relació que amb la figura de la persona supervisora i/o persona de referència.
  - Funcions d'acord amb els criteris establerts quant a procediments, qualitat, protecció de dades i terminis.
  - Normes bàsiques de l'empresa referides a horaris, imatge, procediments de comunicació, etc.
  - Normes bàsiques de prevenció i seguretat referents al seu lloc de treball.
- **Identificació de les emocions en l'entorn laboral**
  - Tipus d'emocions i descripció
  - Tècniques de gestió emocional dins de l'entorn laboral.
  - Hàbits per a la gestió de les emocions
  - Recursos de l'entorn que puguin ser d'utilitat en ocasions especialment difícils.
- **Descripció del rol assignat per participar de forma activa dins de l'equip de treball**
  - Criteris que afavoreixen un bon treball en equip.
  - Comportaments o situacions errònies que poden portar que l'equip de treball fracassi.
  - Rol designat i la participació responsable en el desenvolupament del treball
  - Resolució de conflictes senzills en l'entorn laboral

##### Habilitats de gestió, personals i socials

- Conscienciació de la importància de ser responsable en l'acompliment del lloc de treball, respectant les normes i complint les obligacions
  - Predisposició per respondre positivament a les ordres, indicacions i correccions realitzades amb la persona supervisora i/o persona superior.
  - Interès per gestionar adequadament les emocions dins de l'entorn laboral, sol·licitant suport als recursos personals o socials de l'entorn en cas que sigui necessari.
  - Actituds positives i de participació de forma activa en la consecució ambèxit de les tasques realitzades en equip.

**OBJECTIU**

Descriure habilitats comunicatives adequades, en qualsevol de les seves modalitats, que permetin l'acompliment de totes aquelles tasques en què intervé la comunicació dins del seu lloc de treball.

**DURADA TOTAL EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:**

80 hores

**Mixta:**

Durada de la formació presencial: 0 hores

**RESULTATS D'APRENTATGE**

---

**Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques**

- **Aplicació de les tècniques de comunicació.**
  - Especificacions de les tècniques de comunicació efectiva no verbal (el llenguatge del cos, el contacte visual, la gesticulació de la cara, postura, proximitat, escolta activa...).
  - Diàleg eficaç (sense interrupcions, respecte del torn de paraula, manifestació de l'opinió pròpia, respecte de l'aliena)
  - Elements imprescindibles per a l'escolta activa (mantenir la mirada, no interrompre, prendre una actitud activa, demostrar interès, parafrasejar, etc.)
  - Fases en la comunicació: (comprendre el missatge, crear un missatge, transmetre'l, respondre adequadament, escolta activa...)
  - Problemes o conflictes més habituals que poden sorgir en la comunicació oral
    - Comunicació escrita adaptada al destinatari, la formalitat, el registre, etc.
    - Suports del missatge escrit (carta, post-it, correu, plataforma...).
    - Format del missatge d'acord al receptor, la seva posició o relació i ajustant el registre del llenguatge.
      - Transmissió d'idees (expressió clara, concisa, ordenada i jerarquizada de major a menor importància).
      - Escriptura amb un lèxic adequat (selecció del vocabulari depenent de l'ocasió) i respectant les regles ortogràfiques i de gramàtica.
      - Format i disseny (neteja, ordre, claredat, coherència...)
      - Processador de textos per elaborar diferents tipus de comunicació escrita (cartell per a tauler d'anuncis, senzilla circular, document informatiu, plantilles, etc.)
      - Ús de les noves tecnologies i la comunicació en l'entorn laboral
      - eines del correu electrònic per enviar, rebre, obrir, adjuntar un arxiu o descarregar-lo, contestar, reexpedir, arxivar o eliminar missatges de correu seguint els procediments marcats per l'empresa.
      - Navegació per internet, localització de la informació sol·licitada o que requereix, utilitzant criteris bàsics per rebutjar la informació que no és útil o resulta enganyosa i optimitzant el temps fet servir en això de forma responsable.
      - Fòrums, xats, àrees de FAC o eines similars que s'utilitzen en la comunicació en l'entorn laboral.
      - Correcció a la redacció dels seus missatges de correu, xats, fòrums, etc., (redacció, forma i estil adequat en funció de l'instrument, situació i interlocutor).
      - Normes socials i ús adequat en l'ús de les noves tecnologies i xarxes socials.
- Desenvolupament de l'atenció telefònica al client intern i extern. -
  - Recepció de trucades (presentació de l'empresa, identificació d'un mateix, fórmula de preguntes...)

- Elements de la comunicació telefònica (iniciar la conversa, escolta activa, comprensió del missatge, tècniques de repetir el missatge de forma resumida).
- Maneig de centraletes telefòniques (derivació de trucades de telèfon a la persona o extensió corresponent).
- Normes i regles de cortesia telefònica (respondre com més aviat millor, volum i rapidesa, com deixar al client en espera, com transferir una trucada, com acomiadar-se...)
- Resolució de conflictes quotidians que poden sorgir per telèfon (no comprensió del missatge o no tenir en aquells moments la informació que se sol·licita, no estar disponible la persona a la qual s'adreça la trucada, formulació de queixes, etc.)

### Habilitats de gestió, personals i socials

- Atenció d'habilitats de comunicació en el tracte amb els seus companys de feina, amb col·laboradors i clients.
- Conscienciació de la importància d'adaptar-se i ser flexible en la comunicació amb la persona i la situació social.
- Interès per realitzar una adequada atenció al client, perseguint la satisfacció del mateix davant del tracte que ha rebut.
- Valoració de la importància de respectar les normes socials i laborals que regeixen les diferents modalitats de comunicació que es produeixen en l'entorn laboral, incloent les específiques per a noves tecnologies i xarxes socials.

**OBJECTIU**

Rebre qualsevol visitant o client de l'empresa, seguint els procediments establerts per l'empresa i encarregar-se de la recepció, distribució i enviament de qualsevol tipus de correspondència o paquet ajustant-se a l'indicat per la figura supervisora.

**DURADA TOTAL EN QUALESEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:**

50 hores

**Mixta:**

Durada de la formació presencial: 50 hores

**RESULTATS D'APRENTATGE**

---

**Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques**

- **Utilització d'habilitats de comunicació oral en l'atenció al públic**
  - Atenció al client a la recepció (salutació, iniciar la conversa, l'escolta activa per a comprendre el missatge que s'està transmetent...)
  - Comunicació oral bàsiques per a una adequada atenció al client. (llenguatge correcte, comunicació corporal, empatia, escolta activa, velocitat de la parla, resolució de problemes, coneixement de la informació, actitud positiva...)
  - Protocol de benvinguda i d'atenció al visitant establert per l'empresa.
- **Definició del procés de recepció, acollida i registre de visites en l'empresa**
  - Recepció als visitants i registre d'entrada de les dades identificatives destacades (data, dades del visitant, motiu de la seva visita, la persona que desitja visitar, etc.)
  - Protocol establert per l'empresa; identificació del visitant i acreditació del mateix.
  - Itinerari o acompanyament en cas que sigui necessari, fins al departament o despatx pertinent.
  - Protocol establert per prevenció de riscos laborals per evitar propagació del COVID (mesurar temperatura, desinfectar mans...).
  - Ordre i neteja en la disposició en l'espai de mobiliari i materials auxiliars pertanyents a la zona de recepció de visitants en l'empresa.
  - Registre de sortida l'acabament de la visita del client o col·laborador i recollida de la seva acreditació o identificador.
  - Comiat al visitant seguint el protocol establert per l'empresa.
- **Organització de les operacions de distribució de la correspondència i paqueteria que arriba a l'empresa.**
  - Recepció doni-la correspondència i paquets. Comprovació que els destinataris pertanyen a l'empresa.
  - Emplenament del registre d'entrada dels enviaments rebuts.
  - Identificació del destinatari i notificació de l'enviament per a la seva recollida o distribució en el cas que així se li indiqui.
  - Resolució notificació a la persona supervisora de les incidències relacionades amb la recepció de correspondència o paquets (destinatari no identificat, mal estat de l'embalatge, etc.)
- **Organització d'operacions d'organització de l'enviament de correspondència o paqueteria seguint el procés establert per l'empresa.**
  - Embalatge, empaquetament o ensobriment segons les característiques del producte, assegurant-la protecció i confidencialitat del mateix.

- Col·locació d'etiquetes identificatives de les dades del destinatari, així com la adreça del mateix.
- Selecció de la companyia de missatgeria indicada en funció de la destinació, volum i urgència i els procediments establerts per al mateix.
- Enviaments mitjançant correus. Localització d'oficines.
- Registre de sortida dels enviaments realitzats.

## Habilitats de gestió, personals i socials

- Desenvolupament d'actituds responsables en el treball en l'aplicació d'una atenció de qualitat al client.
- Conscienciació de la importància de ser rigorós en el compliment dels protocols establerts per l'empresa tant per a la recepció de visites com per a la recepció i enviament de paqueteria i correspondència.
- Adquisició d'actituds positives en la cura de la seva imatge i de la importància de mantenir-les també en l'espai de recepció.

## Resultats que han d'adquirir-se en presencial

S'hauran de realitzar de forma presencial les següents activitats:

- **Utilització d'habilitats de comunicació oral en l'atenció al públic**
  - Atenció al client a la recepció (salutació, iniciar la conversa, l'escolta activa per a comprendre el missatge que s'està transmetent...)
  - Comunicació oral bàsiques per a una adequada atenció al client. (llenguatge correcte, comunicació corporal, empatia, escolta activa, velocitat de la parla, resolució de problemes, coneixement de la informació, actitud positiva...)
  - Protocol de benvinguda i d'atenció al visitant establert per l'empresa.
- **Definició del procés de recepció, acollida i registre de visites en l'empresa**
  - Recepció als visitants i registre d'entrada de les dades identificatives destacades (data, dades del visitant, motiu de la seva visita, la persona que desitja visitar, etc.)
  - Protocol establert per l'empresa; identificació del visitant i acreditació del mateix.
  - Itinerari o acompanyament en cas que sigui necessari, fins al departament o despatx pertinent.
  - Protocol establert per prevenció de riscos laborals per evitar propagació del COVID (mesurar temperatura, desinfectar mans...).
  - Ordre i neteja en la disposició en l'espai de mobiliari i materials auxiliars pertanyents a la zona de recepció de visitants en l'empresa.
  - Registre de sortida l'acabament de la visita del client o col·laborador i recollida de la seva acreditació o identificador.
  - Comiat al visitant seguint el protocol establert per l'empresa.
- **Organització de les operacions de distribució de la correspondència i paqueteria que arriba a l'empresa.**
  - Recepció doni-la correspondència i paquets. Comprovació que els destinataris pertanyen a l'empresa.
  - Emplenament del registre d'entrada dels enviaments rebuts.
  - Identificació del destinatari i notificació de l'enviament per a la seva recollida o distribució en el cas que així se li indiqui.
  - Resolució notificació a la persona supervisora de les incidències relacionades amb la recepció de correspondència o paquets (destinatari no identificat, mal estat de l'embalatge, etc.)
- **Organització d'operacions d'organització de l'enviament de correspondència o**

**paqueteria seguint el procés establert per l'empresa.**

- Embalatge, empaquetament o ensobrament segons les característiques del producte, assegurant-la protecció i confidencialitat del mateix.
- Col·locació d'etiquetes identificatives de les dades del destinatari, així com la adreça del mateix.
- Selecció de la companyia de missatgeria indicada en funció de la destinació, volum i urgència i els procediments establerts per al mateix.
- Enviaments mitjançant correus. Localització d'oficines.
- Registre de sortida dels enviaments realitzats.

**OBJECTIU**

Donar suport en tasques auxiliars del departament d'administració seguint les indicacions i procediments establerts per la seva persona supervisora i/ o persona de referència.

**DURADA TOTAL EN QUALESEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:**

90 hores

**Mixta:**

Durada de la formació presencial: 90 hores

**RESULTATS D'APRENTATGE****Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques**

- **Organització dels fitxers i bases de dades d'empleats, clients, proveïdors, productes, entrades i sortides, etc., seguint les instruccions i indicacions rebudes.**

- Bases de dades (Excel o una altra d'específica de l'empresa).
- Objectes bàsics per treballar (taules, consultes, formularis i informes).
- Base de dades: obrir-la, guardar els canvis produïts i tancar-la sense cometre errors.
- Còpies de seguretat i ús d'eines de recuperació i manteniment.
- Introducció dades: doble comprovació, moure's per camps i registres, modificar i eliminar registres
- Recerca de dades i reemplaçar-los, aplicar filtres, ordenar alfabèticament els camps i operacions bàsiques amb taules.
- Consultes d'acord amb la selecció (crear-la, afegir criteris, aplicació d'operadors, etc.).

- **Elaboració, impressió arxivada de documents utilitzant Word i seguint les indicacions rebudes.**

- Operacions bàsiques relacionades amb el processament de documents (nou, obrir, guardar, tancar, propietats, permís d'accés).
- Format de document; font, paràgraf, formats bàsics, disseny, etc.
- Eines d'edició. El corrector ortogràfic i digital.
- Inserir taules, objectes, imatges, diagrames, fórmules, gràfics i hipervincles.
- Combinació de correspondència: carta, sobre i etiquetes.
- Xifratge i protecció de documents que continguin informació d'accés restringit

- **Indicació de tasques de reprografia (fotocopiadores, escàners i impressores) d'acord amb les ordres de treball**

- Còpies en suport convencional o informàtic en la quantitat i qualitat requerides i d'acord amb les instruccions rebudes (mida, color, quantitat, dues cares, ampliació, reducció, ordenats, etc.)
- Manteniment en condicions òptimes dels equips i recursos de reproducció (fotocopiadores, escàners, impressores) Revisions, i identificació d'incidències.
- Consumibles (tòner, paper en les seves diferents mides i densitats o qualitats). Aprovisionament dels mateixos.
- Resolució d'avaries quotidianes. Manual d'ús. Servei tècnic.

- **Descripció d'escaneig i digitalització de documents o imatges. Qualitat de la imatge**

- Col·locació a la carpeta correcta, amb el format adequat
- Nom d'acord amb les instruccions rebudes.

- **Explicació per a l'enquadernat de documents.**

- Grapar, engomar o encanutillar seguint la correcta disposició del

document i la seva ordenació.

- Eines d'enquadernació (cisalla, perforadores de paper, enquadernadora, plegadora i plastificadora) mantenint-les en perfectes condicions d'ús.

• **Organització, control i aprovisionament de consumibles i els recursos materials habituals d'oficina (fungibles, recanvis i eines) garantint la seva ubicació correcta, el seu estat òptim i la seva reposició.**

- Fitxes de magatzem; material el fungible i no fungible.
- Control d'existències i comprovació de l'estat.
- Distribució el material seguint els procediments establerts i les instruccions rebudes pel seu superior.
- Normes d'ús, préstec i accés.
- Inventaris, estoc i llistats de previsió de material.
- Realització de comandes amb l'aprovació i supervisió del seu superior.
- Recepció de comandes, comprovació, albarà de lliurament.
- Registre d'entrades i sortides del magatzem.

• **Classificació i registre de documentació seguint les instruccions rebudes.**

- Tipus de registres
- Documents administratius i comercials: albarans, notes de lliurament, factures, comandes, etc.
- Localització en els diferents tipus de documents, les dades més rellevants.
- Documents administratius laborals (contractes, nòmines, sol·licitud devacances o permisos, baixes, nòmines, justificants mèdics.)
- Arxivat de documentació en suport convencional o digital respectant procediments i instruccions rebudes
- Ordre i sistematicitat Preservació i accés a la informació. Criteris deseguretat, accés a la informació i confidencialitat

• **Classificació de documents físics en suport convencional o digitals en suport informàtic; registre, classificació o ordenació, codificació, tractament i arxiu.**

- Sistemes d'arxivat: codificació, data, procedència, sistema alfabètic, numèric, alfanumèric,
- Normativa corresponent a les accions de conservar, eliminar i destruir documents en suport convencional o digital, mantenint l'arxiu actualitzat.
- Validesa administrativa i termini legal de custòdia.
- Nomenat, ubicació i classificació de carpetes (còpies, assignació d'arxius, moviments d'aquests, accés protegit, etc.).

## Habilitats de gestió, personals i socials

- Actituds responsables per mantenir la qualitat i sistematicitat en els procediments que li són encomanats.
- Coordinació amb el departament d'administració en totes aquelles tasques auxiliars que li siguin encomanades.
- Actitud proactiva i de millora contínua per respondre positivament a les crítiques, rectificacions o valoracions que es facin del seu treball.
- Interès per millorar dia a dia en l'acompliment de la seva activitat laboral.

## Resultats que han d'adquirir-se en presencial

S'hauran de realitzar de forma presencial les següents activitats:

- **Organització dels fitxers i bases de dades d'empleats, clients, proveïdors, productes, entrades i sortides, etc., seguint les instruccions i indicacions rebudes.**



- Bases de dades (Excel o una altra d'específica de l'empresa).
- Objectes bàsics per treballar (taules, consultes, formularis i informes).
- Base de dades: obrir-la, guardar els canvis produïts i tancar-la sense cometre errors.
- Còpies de seguretat i ús d'eines de recuperació i manteniment.
- Introducció dades: doble comprovació, moure's per camps i registres, modificar i eliminar registres
- Recerca de dades i reemplaçar-los, aplicar filtres, ordenar alfabèticament els camps i operacions bàsiques amb taules.
- Consultes d'acord amb la selecció (crear-la, afegir criteris, aplicació d'operadors, etc.).
- **Elaboració, impressió arxivada de documents utilitzant Word i seguint les indicacions rebudes.**
  - Operacions bàsiques relacionades amb el processament de documents (nou, obrir, guardar, tancar, propietats, permís d'accés).
  - Format de document; font, paràgraf, formats bàsics, disseny, etc.
  - Eines d'edició. El corrector ortogràfic i digital.
  - Inserir taules, objectes, imatges, diagrames, fórmules, gràfics i hipervincles.
  - Combinació de correspondència: carta, sobre i etiquetes.
  - Xifratge i protecció de documents que continguin informació d'accés restringit
- **Indicació de tasques de reprografia (fotocopiadores, escàners i impressores) d'acord amb les ordres de treball**
  - Còpies en suport convencional o informàtic en la quantitat i qualitat requerides i d'acord amb les instruccions rebudes (mida, color, quantitat, dues cares, ampliació, reducció, ordenats, etc.)
  - Manteniment en condicions òptimes dels equips i recursos de reproducció (fotocopiadores, escàners, impressores) Revisions, i identificació d'incidències.
  - Consumibles (tòner, paper en les seves diferents mides i densitats o qualitats). Aprovisionament dels mateixos.
  - Resolució d'avaries quotidianes. Manual d'ús. Servei tècnic.
- **Descripció d'escaneig i digitalització de documents o imatges. Qualitat de la imatge**
  - Col·locació a la carpeta correcta, amb el format adequat
  - Nom d'acord amb les instruccions rebudes.
- **Explicació per a l'enquadernat de documents.**
  - Grapar, engomar o encanutillar seguint la correcta disposició del document i la seva ordenació.
  - Eines d'enquadernació (cisalla, perforadores de paper, enquadernadora, plegadora i plastificadora) mantenint-les en perfectes condicions d'ús.
- **Organització, control i aprovisionament de consumibles i els recursos materials habituals d'oficina (fungibles, recanvis i eines) garantint la seva ubicació correcta, el seu estat òptim i la seva reposició.**
  - Fitxes de magatzem; material el fungible i no fungible.
  - Control d'existències i comprovació de l'estat.
  - Distribució el material seguint els procediments establerts i les instruccions rebudes pel seu superior.
  - Normes d'ús, préstec i accés.
  - Inventaris, estoc i llistats de previsió de material.
  - Realització de comandes amb l'aprovació i supervisió del seu superior.
  - Recepció de comandes, comprovació, albarà de lliurament.
  - Registre d'entrades i sortides del magatzem.
- **Classificació i registre de documentació seguint les instruccions rebudes.**
  - Tipus de registres
  - Documents administratius i comercials: albarans, notes de

lliurament, factures, comandes, etc.

- Localització en els diferents tipus de documents, les dades més rellevants.
- Documents administratius laborals (contractes, nòmines, sol·licitud devacances o permisos, baixes, nòmines, justificants mèdics.)
- Arxivat de documentació en suport convencional o digital respectant procediments i instruccions rebudes
- Ordre i sistematicitat Preservació i accés a la informació. Criteris deseguretat, accés a la informació i confidencialitat

• **Classificació de documents físics en suport convencional o digitals en suport informàtic; registre, classificació o ordenació, codificació, tractament i arxiu.**

- Sistemes d'arxivat: codificació, data, procedència, sistema alfabètic, numèric, alfanumèric,
- Normativa corresponent a les accions de conservar, eliminar i destruir documents en suport convencional o digital, mantenint l'arxiu actualitzat.
- Validesa administrativa i termini legal de custòdia.
- Nomenat, ubicació i classificació de carpetes (còpies, assignació d'arxius, moviments d'aquests, accés protegit, etc.).

## **ORIENTACIONS METODOLÒGIQUES**

- S'iniciarà cada una de les unitats didàctiques amb una metodologia expositiva, establint unes bases teòriques que permetin interioritzar els conceptes i procediments bàsics per després aplicar-los a la pràctica de forma adequada.
- Els continguts seran adaptats tenint en compte les característiques de cadascun dels participants, els principis següents: els continguts i les activitats que es plantegin resultaran funcionals i reals. Els procediments se subdividiran en passos senzills i seqüenciats de manera que es pugui identificar on són les dificultats i establir les eines o estratègies adequades per resoldre-les.
- Els alumnes disposaran de tutories individuals, sent aquest un espai per abordar totes aquelles qüestions de caràcter personal i en relació amb l'acció formativa que els preocupin, inquietin o estiguin afectant en el seu procés d'aprenentatge i aprofitament de l'acció.
- Els alumnes rebran un seguiment continu, utilitzant amb freqüència preguntes per comprovar que l'alumne té clar l'objectiu que es persegueix, quin és l'aprenentatge que se li està exigint i quins són els criteris que s'apliquen per valorar que ho ha aconseguit. Això implicarà també l'adaptació al seu ritme, establint els temps i les repeticions que siguin necessàries per aconseguir-ho.

## **AVALUACIÓ DE L'APRENTATGE A L'ACCIÓ FORMATIVA**

- L'avaluació tindrà un caràcter teoricopràctic i es realitzarà de forma sistemàtica i contínua, durant el desenvolupament de cada mòdul i al final del curs.
- Pot incloure una avaluació inicial de caràcter diagnòstic per detectar el nivell de partida de l'alumnat.
- L'avaluació es durà a terme mitjançant els mètodes i instruments més adequats per comprovar els diferents resultats d'aprenentatge, i que garanteixin la fiabilitat i validesa de la mateixa.
- Cada instrument d'avaluació s'acompanyarà del seu corresponent sistema de correcció i puntuació en el qual s'expliciti, de forma clara i inequívoca, els criteris de mesura per avaluar els resultats assolits pels participants.
- La puntuació final assolida s'expressarà en termes d'Apte/ No Apte.