



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIU

OPERACIONS DE RECEPCIÓ TELEFÒNICA D'OFICINA

Març 2023



IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

Denominació de l'especialitat:	OPERACIONS DE RECEPCIÓ TELEFÒNICA D'OFICINA
Família	ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ
Professional: Àrea	GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ
Professional: Codi:	ADGG0009
Nivell de qualificació professional:	1

Objectiu general

Atendre el públic de manera presencial i telefònica en l'àmbit administratiu.

Relació de mòduls de formació

Mòdul 1	L'EMPRESA I L'ÀREA D'ADMINISTRACIÓ	10 hores
Mòdul 2	LES TASQUES ADMINISTRATIVES BÀSIQUES	100 hores
Mòdul 3	TÈCNiques DE COMUNICACIÓ ORAL I ATENCIÓ AL PÚBLIC.	150 hores
Mòdul 4	MECANOGRAFIA AUDIOVISUAL BÀSICA	70 hores
Mòdul 5	OFIMÀTICA BÀSICA	100 hores

Modalitat d'impartició

Presencial

Mixta

Durada de la formació

Durada total en qualsevol modalitat d'impartició 430 hores

Mixta Durada total de la formació presencial: 130 hores

Requisits d'accés de l'alumnat

Acreditacions / titulacions	No es requereixen acreditacions/titulacions. No obstant això, s'han de tenir prou habilitats de comunicació lingüística que permetin cursar amb aprofitament la formació.
Experiència professional	No es requereix
D'altres	Es valorarà maneig bàsic i senzill de l'entorn Windows.
Modalitat mixta	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.

Acreditació requerida	<p>Complir com a mínim algun dels següents requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Professor/ tutor especialista <ul style="list-style-type: none"> • Llicenciat, Enginyer, Arquitecte o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat, Enginyer Tècnic, Arquitecte Tècnic o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic o Tècnic Superior de la família professional d'Administració i gestió. • Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional Administració i gestió • Professor/ tutor de suport <ul style="list-style-type: none"> • Llicenciat, diplommat o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents relacionats amb Psicologia, Pedagogia, Psicopedagogia, Mestre Educació Primària-Educació Especial, Treball Social o Educació Social. • Tècnic o Tècnic Superior de la família professional de Serveis socioculturals i a la comunitat • Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional de Serveis socioculturals i a la comunitat.
Experiència professional mínima requerida	<p>Es valorarà experiència en el col·lectiu objecte del programa en els professors/tutors especialistes. Es requerirà experiència en el col·lectiu objecte del programa en els professors/tutors de suport.</p>
Competència docent	<p>Complir com a mínim algun dels següents requisits per part del professor/tutor especialista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serà necessari tenir formació metodològica o experiència docent. • Certificat de Professionalitat de Docència de la Formació Professional per a l'Ocupació. • Màster Universitari de Formador de Formadors o altres acreditacions oficials equivalents
Modalitat mixta	<p>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.</p>

Requisits mínims d'espais, instal·lacions i equipaments

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

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	<ul style="list-style-type: none"> - Taula i cadira per al formador - Taules i cadires per a l'alumnat - Material d'aula - Pissarra - PC instal·lat en xarxa amb possibilitat d'impressió de documents, canó amb projecció i Internet per al formador - PCs instal·lats en xarxa i Internet amb possibilitat d'impressió per als participants - Programari específic per a l'aprenentatge de cadaacció formativa.
Taller d'administració	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopiadora amb funció escàner • Impressora. • Enquadernadora • Plastificadora • Destructora de paper. • Telèfons

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

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 m²/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 higiènic sanitària 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 ajustaments raonables per assegurar la seva participació en condicions de igualtat.

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 comptar 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 retard en 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 usuals 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 Ordre/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 doni 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 defuncionament 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 amb aquesta finalitat, 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 –directorís- 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 textuals, 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

43091029 EMPLEATS ADMINISTRATIUS, EN GENERAL

44121057 RECEPCIONISTES-TELEFONISTES EN OFICINES, EN GENERAL

Requisits oficials de les entitats o centres de formació

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

MÒDUL DE FORMACIÓ 1: L'EMPRESA I L'ÀREA D'ADMINISTRACIÓ

OBJECTIU

Distingir els conceptes bàsics de l'empresa i ubicar-hi l'àmbit administratiu.

DURADA TOTAL EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:

10 hores

Mixta:

Durada de la formació presencial: 0 hores

RESULTATS D'APRENENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Anàlisi de l'empresa**
 - Concepte d'empresa
 - Classes d'empreses: per la seva finalitat, per la seva activitat, pel seu caràcter.
 - Classes d'empreses segons els seus objectius.
 - Estructura departamental d'una empresa i les seves variants segons la mida i l'activitat
- **Identificació del departament d'administració.**
 - Ubicació funcional del Departament d'Administració
 - Continguts professionals i objectius diferenciats de les àrees principals de l'empresa: compres, vendes, producció, comptabilitat i personal.
 - Funcions del Departament d'Administració
 - Organigrama empresarial i les relacions interdepartamentals.

Habilitats de gestió, personals i socials

- Assimilació dels tipus d'Empresa.
- Assimilació dels continguts i objectius diferenciats per àrees principals

OBJECTIU

Executar les principals tasques administratives, en especial la tramitació, distribució i arxiu documental generats pels fluxos d'informació interns i externs de l'empresa.

DURADA TOTAL EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:

100 hores

Mixta:

Durada de la formació presencial: 60 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Descripció de l'activitat administrativa i d'oficina**
 - Ocupacions de la família professional d'Administració i Oficines i les seves funcions
 - Continguts professionals i objectius diferenciats de les àrees d'administració, gestió i informació-comunicació
 - Àrees genèriques que configuren l'activitat comuna de l'oficina i explicar les seves particularitats més significatives.
 - Dues grans àrees de l'activitat administrativa i d'oficina: l'administració-gestió i la informació-comunicació.
 - Àmbits d'activitat, funcions i objectius.
- **Gestió de la correspondència i les visites**
 - Registre d'entrada del correu, recollint les dades identificatives de l'emissor, receptor i tipus d'enviament
 - Llibres de registre d'entrada i sortida, la seva utilitat i operativa
 - Sistemes d'enviament de correspondència i paqueteria, precisant les característiques, avantatges i inconvenients de cadascun d'ells
 - Classificació del correu rebut i organitzar la seva distribució
 - Sobre d'enviament, plegar, ensobrar, franquejar i registrar la sortida
 - Eines telemàtiques de treball en oficina
 - Serveis de Correus i Telègrafs
 - Serveis privats de missatgeria i paqueteria
 - Llibres registre de correspondència. Registre de fax.
- **Administració dels impresos, la documentació i l'arxiu.**
 - Continguts i classes d'impresos i documents
 - Sistemes d'arxiu i les seves tècniques
 - Mètodes d'arxiu
 - Índexs de recerca i identificació
 - Material i estris d'arxiu al mobiliari
 - Impresos i documents
 - Classificació de documents
 - Tècniques i tipus d'arxiu

Habilitats de gestió, personals i socials

- Desenvolupament de l'atenció i la de la memòria en l'execució de tasques administratives bàsiques.

Resultats que han d'adquirir-se en presencial

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

- **Gestió de la correspondència i les visites**
 - Registre d'entrada del correu, recollint les dades identificatives de l'emissor, receptor i tipus d'enviament
 - Llibres de registre d'entrada i sortida, la seva utilitat i operativa
 - Sistemes d'enviament de correspondència i paqueteria, precisant les característiques, avantatges i inconvenients de cada un d'ells
 - Classificació del correu rebut i organitzar la seva distribució
 - Sobre d'enviament, plegar, ensobrar, franquejar i registrar la sortida
 - Enviament per correu electrònic.
 - Serveis de Correus.
 - Serveis privats de missatgeria i paqueteria.
 - Llibres registre de correspondència.
- **Administració dels impresos, la documentació i l'arxiu.**
 - Continguts i classes d'impresos i documents.
 - Sistemes d'arxiu i les seves tècniques.
 - Mètodes d'arxiu.
 - Índexs de recerca i identificació.
 - Material i estris d'arxiu al mobiliari.

OBJECTIU

Utilitzar les tècniques de comunicació oral i telefònica, manipulant els equips i mitjans de telefonia i atenent degudament les visites.

DURADA TOTAL EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:

150 hores

Mixta:

Durada de la formació presencial: 0 hores

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

- **Descripció del procés de comunicació**
 - Elements principals del procés de comunicació
 - Emissor, el receptor, el missatge, el codi i el canal
 - Regles bàsiques per a una correcta comunicació
 - Comunicació unilateral i bilateral i exposar els seus avantatges i inconvenients
 - Factors que determinen la correcta comunicació vertical i horitzontal dins de l'empresa
- **Anàlisi de l'expressió oral**
 - Tècniques d'expressió oral en situacions cara a cara i en la conversa telefònica
 - Aspectes de la veu: el to, la modulació, el timbre, el volum, la velocitat, el ritme, el vocabulari, el somriure i el silenci
 - Fórmules i expressions per a la salutació, el comiat, la disculpa, el suggeriment i altres, a les característiques de la conversa telefònica.
 - Procés d'escolta: sentir, interpretar, avaluar i respondre
 - Recursos assertius personals
- **Aplicació dels mitjans més utilitzats per a les comunicacions parlades**
 - Normativa i maneig del mitjà telefònic
 - Accessoris i complements del servei telefònic
 - Funcions d'ús i maneig
 - Centralita telefònica, explicant les seves prestacions
- **Anàlisi del llenguatge del cos**
 - Aspectes en l'expressió del rostre: el somriure, la mirada especialment
 - Morfopsicologia del rostre de l'interlocutor
 - Peculiaritats del llenguatge del cos a través de la postura, els gestos i la indumentària
- **Identificació dels punts clau de l'atenció al visitant**
 - Procés d'acollida, atenció, informació i comiat al visitant
 - Entorn físic de l'espai d'acollida: la disposició d'equips i materials
 - Elements de l'escolta activa
 - Practicar l'empatia i els seus recursos
 - Queixes, reclamacions i suggeriments en actitud positiva
 - Casos d'atenció a visites/públic, detectant deficiències i procedint a la seva correcció
 - Queixes i suggeriments i la seva posterior transmissió oral o escrita als departaments afectats.

Habilitats de gestió, personals i socials

- Predisposició per aplicar les tècniques de comunicació oral en les tasques de recepcionista

MÒDUL DE FORMACIÓ 4: MECANOGRAFIA AUDIOVISUAL BÀSICA

OBJECTIU

Manejar el teclat d'un ordinador en els nivells establerts de velocitat i qualitat en l'escriptura.

DURADA TOTAL EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:

70 hores

Mixta:

Durada de la formació presencial: 70 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Aplicació de les tècniques de mecanografia.**
 - Funcionament dels diversos components de l'ordinador
 - Col·locació postural davant del teclat: posició del cos, braços, canells i mans
 - Col·locació dels dits
 - Teclat i els seus auxiliars: espais, marges, títols, tabuladors
- **Maneig del teclat a fi de millorar la velocitat i qualitat en el registre de caràcters**
 - La velocitat i qualitat en el registre de caràcters

Habilitats de gestió, personals i socials

- Rigor en l'ús de les tècniques de la mecanografia.

Resultats que han d'adquirir-se en presencial

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

- **Aplicació de les tècniques de mecanografia.**
 - Funcionament dels diversos components de l'ordinador
 - Col·locació postural davant del teclat: posició del cos, braços, canells i mans
 - Col·locació dels dits.
 - Utilització del teclat i els seus auxiliars: espais, marges, títols, tabuladors
- **Maneig del teclat a fi de millorar la velocitat i qualitat en el registre de caràcters**
 - La velocitat i qualitat en el registre de caràcters

OBJECTIU

Desenvolupar a nivell d'usuari, el funcionament general d'un ordinador i les funcions dels seus diferents components i perifèrics, executant les instruccions bàsiques sobre el sistema operatiu

DURADA TOTAL EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:

100 hores

Mixta:

Durada de la formació presencial: 0 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Caracterització del sistema informàtic**
 - Concepte i funció general d'un ordinador
 - Components d'un sistema informàtic i les seves principals característiques
- **Identificació del Hardware i el Software**
 - Conceptes i els elements del hardware i software d'un sistema informàtic i descriure la relació que mantenen
 - Sistema operatiu, classificació i característiques de funcionament
 - Utilització del sistema operatiu
 - Utilització d'un sistema en xarxa
 - Formulacions més habituals del programari de base i utilitzar-les a nivell senzill
 - Exercicis d'operacions informàtiques: accés, compartir directoris, enviar missatges a un altre usuari.
 - Drets de l'usuari
- **Implementació de procés de mecanització i automatització d'oficines**
 - Els diferents mètodes de telecomunicació escrita habituals a l'oficina
 - Les funcions bàsiques dels mateixos
 - L'operativa bàsica de transmissions de missatges per fax, correu electrònic
 - La reproducció d'informació escrita a la fotocopiadora
- **Utilització de processador de textos**
 - Inici i acabament de la sessió
 - Requisits del sistema
 - Descripció de la pantalla d'aplicació
 - Edició d'un text
 - Gravar/guardar un document
 - Imprimir un document
 - Obrir/recuperar un document
 - Obtenir ajuda
 - Modes d'escriptura: inserir/sobreescriure
 - Treball amb blocs
 - Esborrament d'un text
 - Restaurar un text
 - Moure i copiar un text
 - Desfer errors
 - Buscar i reemplaçar
 - Com modificar el format de text: negreta, tipus de subratllada
 - Tipus d'alineació: centrament, entre marges, al voltant d'un punt, de bloc, de pàgina.
 - Sagnia de paràgrafs
 - Mida de font i canvi de lletra
 - Gestió d'arxius: Combinació, separació d'arxius

- Administrar documents amb el comando <cercar arxiu>
- Ortografia i sinònims
- Dissenyar formats: de caràcter/línia, paràgraf/ pàgina
- Justificació de línies
- Marges i sagnies
- Tabulacions: esborrament, edició, creació, tipus
- Centrar pàgina verticalment
- Encapçalaments i peus: creació, edició i control, supressió
- Imprimir un text:
 - Presentació preliminar de documents abans d'imprimir
 - Funcions d'impressora necessàries i menú d'opcions
 - Impressió des del menú d'imprimir: opcions d'impressió: paper de continu, nombre de còpies, nombre de pàgines, d'altres.
- Treballar amb taules, creació, format, operacions bàsiques, introducció de dades
 - Aplicar els procediments de seguretat, protecció i integritat de la informació processada i emmagatzemada
- **Identificació i diferenciació de base de dades**
 - Descripció del gestor de base de dades
 - Base de dades relacionals. Taules
 - Camps
 - Registres
 - Tipus de camps i la seva aplicació
 - Camp clau: concepte, utilitat i criteris per seleccionar-ho
 - Entrada i sortida del programa
 - Disseny d'una base de dades:
 - Estudi previ de la informació a introduir
 - Procés de disseny: camps a incloure, denominació i mida, tipus de dades de cada camp: numèrics, alfabètics, lògics, estalvi de memòria en el disseny, elecció del camp clau, camps índexs, criteris d'elecció
 - Gravar/guardar la base de dades
 - Introducció de dades i emmagatzemament
 - Visualització de les dades introduïdes
 - Modificació de dades ja introduïts / modificació del disseny
 - Impressió
 - Esborrar/suprimir registres
 - Copiar, buidar, esborrar/suprimir bases de dades
 - Protecció de les bases de dades creada
- **Identificació i diferenciació de les funcions i aplicacions del Full de càlcul**
 - El full de càlcul
 - L'edició d'un full de càlcul
 - L'enregistrament /guardar el full
 - La funció d'Obrir/recuperar el full
 - La Introducció i editar números i fórmules
 - La funció de formatar i presentar dades

Habilitats de gestió, personals i socials

- Interès en la gestió de les operacions informàtiques en l'àmbit de l'administració i gestió
 - Interès per millorar les competències ofimàtics i adequar-les al treball de recepcionista.

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, amb 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 Feedback 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.