



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIU

TÈCNiques DE MISSATGERIA I CONSERGERIA

Abril 2023



IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

Denominació de l'especialitat:	TÈCNIQUES DE MISSATGERIA I CONSERGERIA
Família	INFORMÀTICA I COMUNICACIONS
Professional: Àrea	COMUNICACIONS
Professional: Codi:	IFCM0008
Nivell de qualificació professional:	1

Objectiu general

Desenvolupar tasques de consergeria i administració per donar suport al servei de missatgeria

Relació de mòduls de formació

Mòdul 1	ORIENTACIÓ PELS NUCLIS URBANS	150 hores
Mòdul 2	TÈCNIQUES ADMINISTRATIVES BÀSIQUES	80 hores
Mòdul 3	COMUNICACIÓ I COMPORTAMENT DEL CONSUMIDOR	80 hores
Mòdul 4	OFIMÀTICA BÀSICA APLICADA A LES TASQUES D'UNAMISSATGERIA	80 hores
Mòdul 5	TASQUES BÀSIQUES DE CONSERGERIA	80 hores
Mòdul 6	UBICACIÓ PROFESSIONAL I ORIENTACIÓ AL MERCAT LABORAL	80 hores

Modalitat d'impartició

Presencial

Durada de la formació

Durada total 550 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

Justificació dels requisits de l'alumnat

Presentació del certificat de discapacitat o informe tècnic facultatiu.

Prescripcions de formadors i tutors

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 i Comerç i màrqueting i/o Informàtica i comunicacions. • Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional d'Administració i gestió i Comerç i màrqueting i/o Informàtica i comunicacions • 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 i/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.</p> <p>Es requerirà experiència en el col·lectiu objecte del programa en els professors/tutors de suport.</p> <p>Es valorarà experiència en l'elaboració de rutes i la gestió de la documentació específica d'un servei de missatgeria en els professors tutors especialistes.</p> <p>En el cas de no disposar de formació en la família d'Informàtica i comunicacions es requerirà experiència en formació de competències digitals en els professors especialistes.</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.

Requisits mínims d'espais, instal·lacions i equipaments

Espais formatius	Superfície m² per a 15 participants	Increment Superfície/ participant (Màxim 30 participants)
Aula de gestió	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 participants Programari específic per a l'aprenentatge de cada acció formativa.

La superfície dels espais i instal·lacions estaran en funció de la seva tipologia i del número de participants. Tindran com a mínim els metres quadrats que s'indiquen per a 15 participants i l'equipament suficient 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 m²/participant) i l'equipament estarà d'acord amb l'esmentat augment.

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 ajustaments 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 d'explicar mb 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.

Ocupacions i llocs de treball relacionats

58331022 CONSERGES, EN GENERAL

Requisits oficials de les entitats o centres de formació

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

OBJECTIU

Gestionar les activitats requerides per un servei de missatgeria com: mailing, classificació, gestió de documentació, elaboració de rutes, orientar-se i desplaçar-se de forma eficaç i eficient, tant a peu com en mitjans de transport en un context urbà i interurbà.

DURADA TOTAL:

150 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Identificació del territori en el que treballarem.**
 - Història.
 - Relació de la història amb l'urbanisme.
 - Ubicació geogràfica del territori o zona en relació amb les quals l'envolten.
 - Els districtes i els barris.
 - Transports urbans i interurbans.
- **Utilització de les guies**
 - Urbanes
 - Interurbanes
 - Altres recursos útils de recerca d'informació: internet.
- **Elaboració de rutes de repartiment**
 - Diferents modalitats de distribució per zones.
 - Els codis postals
 - Coneixement del funcionament d'una missatgeria:
 - Arribada d'una comanda.
 - Programació de tasques.
 - Preparació de la comanda.
 - Lliurament.
- **Simulació del funcionament d'una empresa de missatgeria.**
 - Realització de mailings.
 - Classificació de correspondència i paqueteria.
 - Ubicació real de la destinació mitjançant l'ús de la guia urbana i mapes.
 - Elaboració de rutes:
 - Identificació dels punts: origen i final.
 - Descripció del trajecte.
 - Combinació del transport.
 - Previsió de la durada del trajecte.
 - Elaboració de rutes sobre la marxa.
 - Execució de les rutes elaborades.
 - Presa de decisions en el disseny i realització de les rutes, així com davant d'incidències que es puguin produir
 - Comprovació del material necessari per a l'activitat laboral.
 - Distribució del treball del temps en l'elaboració i execució de la ruta.
 - Compromís amb les obligacions relacionades amb el treball: puntualitat, conservació del material, acceptació i compliment de les normes.
 - Participació i cooperació en el treball d'equip

Habilitats de gestió, personals i socials

- Assimilar les diverses fases de la missatgeria
- Compromís amb l'elaboració de rutes

OBJECTIU

Executar tasques d'administració bàsica i assistència

DURADA TOTAL:

80 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Organització i estructura interna de l'empresa.**
 - La comunicació en l'empresa.
 - Impresos i documents de l'empresa.
 - Documents relacionats amb el servei ofert. Documents relacionats amb la tresoreria.
 - Gestió del mailing
 - Sistemes de classificació documental.
- **Aplicació de les tasques de l'administració:**
 - Elaboració de documents escrits.
 - Gestió del mailing.
 - Expedició i lliurament de mercaderies.
 - Classificació i ordenació de documents.
 - Classificació de correspondència:
 - Per codis postals
 - Per serveis
 - Per cartera
 - Gestió de la documentació (tràmits)

Habilitats de gestió, personals i socials

- Interès per l'ordenació i la classificació de la informació.
- Implicació en l'execució i presentació dels documents.
- Actitud activa en l'execució de les tasques assignades.

OBJECTIU

Gestionar la comunicació de forma eficaç i eficient en l'atenció al client, tant en situacions cara a cara com a través de conversa telefònica i comunicació escrita

DURADA TOTAL:

80 hores

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

- **Descripció de la comunicació**
 - Definició
 - El procés de la comunicació
 - Modalitats de comunicació
- **Descripció de la comunicació oral cara a cara**
 - Principis bàsics en les comunicacions orals.
 - Importància de l'escolta.
 - Classes de comunicació oral.
 - Tractament de les reclamacions.
 - L'expressió corporal com a complement de la comunicació oral.
- **Definició de la comunicació telefònica**
 - Peculiaritats del tracte telefònic.
- **Distinció de la comunicació escrita**
 - Carta
 - Correu electrònic.
 - L'atenció al client
 - Tipologia de clients
 - Mòbils i motivacions del consumidor
 - Assessorament al client
 - Tractament de reclamacions
- **Aplicació de les tècniques d'expressió oral en situacions cara a cara i en la conversa telefònica.**
 - Diferents aspectes de la veu: el to, la modulació, el timbre, el volum, la velocitat, el ritme, el vocabulari, 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.
 - Procés d'acollida, atenció, informació i comiat del client.
 - Elements de l'escolta activa.
 - Empatia i els seus recursos.
 - Recollir queixes, reclamacions i suggeriments en actitud positiva.
- **Simulació diversos casos d'atenció al client, detectant deficiències i procedint a la seva correcció.**
 - Recepció de queixes i suggeriments i la seva posterior transmissió oral o escrita.
 - Informar i assessorar el client dels diferents serveis a oferir.

Habilitats de gestió, personals i socials

- Predisposició a la cordialitat, respecte i amabilitat en el tracte amb les persones que demanen informació.
 - Respecte per la diversitat de consumidors o clients en la prestació del servei.
 - Constància i esforç per aprendre donis del mateix servei

OBJECTIU

Gestionar la totalitat dels equips de comunicació i reproducció més habituals en una empresa de consergeria externa, missatgeria i distribució, així com les aplicacions ofimàtiques anivell bàsic.

DURADA TOTAL:

80 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Anàlisi de les funcions de l'ordinador.**
 - Història i evolució de l'ordinador
 - Maquinari, definició, funcions, parts bàsiques
 - Perifèrics: conceptes i classes
 - Programari, concepte, elements i funcions
 - Windows: Wordpad, Paint
 - Processador de text: Word
 - Internet: navegar, crear correu electrònic
- **Utilització de la connectivitat del sistema.**
 - Guardar arxius al disquet o disc dur.
 - Crear carpetes.
 - Esborrar fitxers i carpetes.
 - Aplicacions bàsiques del processador de text.
 - Internet

Habilitats de gestió, personals i socials

- Constància en corregir els errors en els processos de tractament de la informació.
- Compromís davant de les obligacions associades al treball: conservació del material informàtic, acceptació de les normes de funcionament establertes a l'aula d'informàtica
 - Implicació per consultar els manuals i buscar ajuda en les mateixes aplicacions.
 - Interès per millorar el resultat i per buscar una bona presentació de la informació tractada en les diferents aplicacions

OBJECTIU

Identificar les diferents situacions que es poden donar en una recepció o consergeria

DURADA TOTAL:

80 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Identificació de les tasques bàsiques de consergeria**
- Controlar l'accés de persones
- Vetllar pel correcte funcionament i manteniment de les instal·lacions
- Ocupar-se de les operacions de neteja de les instal·lacions.
- Operacions bàsiques de manteniment de les instal·lacions
- Suport complementari al personal de l'empresa

Habilitats de gestió, personals i socials

- Participació activa amb l'equip de treball.
- Compromís amb l'atenció al client.
- Interès per mostrar una actitud de dedicació i motivació en el treball.
-

OBJECTIU

Identificar les característiques del mercat laboral relacionant-les amb els recursos professionals i les oportunitats del mercat, afavorint la implicació i responsabilització de l'alumne en el seu projecte de canvi de "malalt discapacitat" al de possible treballador amb capacitats laborals per oferir.

DURADA TOTAL:

80 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques

- **Anàlisi del marc normatiu empresarial i laboral.**
 - Formes jurídiques d'una empresa
 - Estructura i organització de les empreses
 - Organigrama i relacions funcionals
 - Famílies professionals
 - Definició de perfil professional
 - Tipus de contractes laborals
 - Drets i deures dels treballadors
 - Recerca activa de treball

Habilitats de gestió, personals i socials

- Consciència dels drets i deures bàsics laborals.
- Rigor en el compliment de les normes laborals.
- Assimilació de les característiques del perfil professional i la tipologia de contractes
- Actitud proactiva per ubicar el perfil professional propi al mercat laboral

actual.

- Actitud reflexiva en relació amb les capacitats i les oportunitats del mercat laboral.

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 següents principis: 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.