



## ANNEX I

### I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

**Denominació:** Activitats administratives en la relació amb el client

**Codi:** ADGG0208

**Família professional:** Administració i gestió

**Àrea professional:** Gestió de la informació i comunicació

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Qualificació professional de referència:**

ADG307\_2 Activitats administratives de recepció i relació amb el client (RD 107/2008 d'1 de febrer)

**Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:**

UC0975\_2: Recepcionar i processar les comunicacions internes i externes.

UC0976\_2: Realitzar les gestions administratives del procés comercial.

UC0973\_1: Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència.

UC0978\_2: Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic.

UC0977\_2: Comunicar-se en una llengua estrangera amb un nivell d'usuari independent llinar B1 (equivalent a intermedi) en les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client.

UC0233\_2: Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació.

**Competència general:**

Realitzar les operacions de recepció i suport a la gestió administrativa derivada de les relacions amb el públic o client, intern o extern, amb qualitat de servei, dins del seu àmbit d'actuació i responsabilitat, utilitzant els mitjans informàtics i telemàtics, i en cas necessari, una llengua estrangera, i aplicar-hi els procediments interns i la normativa vigent.

**Entorn professional:**

Àmbit professional:

Aquest professional desenvolupa la seva activitat per compte d'altri, en qualsevol empresa o entitat del sector privat o públic, principalment en un departament comercial, un departament de compres i/o magatzem, o en un servei de recepció, registre, atenció de reclamacions o atenció postvenda, i realitza les funcions a instàncies d'un responsable superior.

Sectors productius:

Està present en tots els sectors productius, així com en l'Administració pública, i destaca pel seu alt grau de transectorialitat.



### Ocupacions o llocs de treball relacionats:

- 4510.001.9 Telefonista-Recepcionista d'oficina.  
 4523.001.7 Telefonista.  
 4021.001.4 Empleat/ada administratiu/iva de serveis d'emmagatzematge i recepció.  
 4522.001.4 Recepcionista en establiments diferents d'oficines, en general.  
 4522.007.8 Hostessa d'informació.  
 4220.001.1 Operador/a-Enregistrator/a de dades en ordinador.  
 4400 Auxiliar administratiu/iva amb tasques d'atenció al públic, no classificats anteriorment.  
 Auxiliar de suport administratiu a la gestió de compra i/o venda.  
 Auxiliar administratiu/iva comercial.  
 Auxiliar de control i informació.

**Durada de la formació associada:** 800 hores

### **Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:**

MF0975\_2: Tècniques de recepció i comunicació. (90 hores)

MF0976\_2: (Transversal) Operacions administratives comercials. (160 hores)

- UF0349: (Transversal) Atenció al client en el procés comercial. (40 hores)
- UF0350: (Transversal) Gestió administrativa del procés comercial. (80 hores)
- UF0351: (Transversal) Aplicacions informàtiques de gestió comercial. (40 hores)

MF0973\_1: (Transversal) Enregistrament de dades. (90 hores)

MF0978\_2: (Transversal) Gestió d'arxius. (60 hores)

MF0977\_2: Llengua estrangera professional per a la gestió administrativa en la relació amb el client. (90 hores)

MF0233\_2: (Transversal) Ofimàtica. (190 hores)

- UF0319: (Transversal) Sistema operatiu, cerca de la informació: Internet/intranet i correu electrònic. (30 hores)
- UF0320: (Transversal) Aplicacions informàtiques de tractament de textos. (30 hores)
- UF0321: (Transversal) Aplicacions informàtiques de fulls de càlcul. (50 hores)
- UF0322: (Transversal) Aplicacions informàtiques de bases de dades relacionals. (50 hores)
- UF0323: (Transversal) Aplicacions informàtiques per a presentacions: gràfics d'informació. (30 hores)

MP0079: Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'activitats administratives de recepció i relació amb el client. (120 hores)

## **II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT**

### **Unitat de competència 1**

**Denominació:** RECEPCIONAR I PROCESSAR LES COMUNICACIONS INTERNES I EXTERNES

**Nivell:** 2



Codi: UC0975\_2

### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: rebre visites de clients interns i externs de l'organització, o de públic en general, d'acord amb el seu àmbit d'actuació, aplicant criteris de qualitat de servei i protocol, a fi de canalitzar-ne amb eficàcia i rapidesa les peticions.

CR1.1 El tractament de les visites de clients o de públic en general, notificades amb anticipació a la recepció, es personalitza adaptant-lo a les instruccions proporcionades, d'acord amb el protocol de l'organització.

CR1.2 Les visites no esperades o desconegudes es filtren i se n'identifiquen la procedència, el nivell jeràrquic i la raó, utilitzant els mitjans adequats □agenda, consulta interna, altres□ i d'acord amb les normes establertes de seguretat, confidencialitat i qualitat de servei.

CR1.3 Les absències o la impossibilitat de recepció per part de membres de l'organització es justifiquen d'acord amb les instruccions rebudes, amb cortesia, amabilitat i es transmeten amb exactitud els missatges recollits als interessats en el termini adequat.

CR1.4 Els clients o el públic en general s'orienten i/o s'acompanyen amb diligència al lloc de trobada adequat i, si escau, es presenten d'acord amb el protocol de l'organització i s'indica el motiu de la seva presència.

CR1.5 El càrrec i departament o l'àrea del demandant i, si s'escau, el destinatari s'identifiquen, davant demandes d'informació o instruccions rebudes de membres de la l'organització, amb exactitud, i se'n personalitza el tractament.

CR1.6 Les peticions o demandes de visites □localitzacions, desplaçaments o informació relacionada amb l'organització□ s'atenen amb promptitud i eficiència, i es proporcionen les solucions més satisfactòries.

CR1.7 Els recursos, les eines i els components d'informació i comunicació □fullets, revistes internes o externes, publicacions o altres□ es mantenen en l'àrea de treball en les condicions d'ordre i actualització, d'acord amb el protocol de l'organització.

CR1.8 Les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat s'apliquen en totes les comunicacions de forma rigorosa.

RP2: canalitzar les comunicacions orals □telefòniques o telemàtiques□, internes o externes, de l'organització cap als destinataris adequats, aplicant els protocols d'actuació interns i transmetent la millor imatge, per respondre amb eficàcia i rapidesa les peticions.

CR2.1 Les trucades telefòniques o telemàtiques es reben, aplicant criteris d'atenció telefònica □somriure telefònic, entonacions adequades, altres□ i d'acord amb el protocol establert -identificació personal i organitzativa, o altres.

CR2.2 Si escau, les trucades telefòniques o telemàtiques es filtren, se n'identifica el motiu i l'interlocutor quant a procedència, nivell jeràrquic, utilitzant els mitjans adequats □agenda, consulta interna, altres□ d'acord amb les normes establertes de seguretat, confidencialitat i qualitat de servei.

CR2.3 Les absències dels destinataris de les comunicacions es justifiquen amb cortesia i amabilitat, i es transmeten a aquests, amb exactitud i en el termini adequat, els missatges recollits.

CR2.4 Les comunicacions es transmeten als destinataris seguint el protocol de l'organització i utilitzant amb destresa les eines de les comunicacions telefòniques o telemàtiques □identificació de trucada o usuari, multitrucada, desviament de trucades, ajustos d'àudio, videoconferència o altres.

CR2.5 Les normes i els procediments de disponibilitat i accessibilitat davant les trucades □nombre màxim de tons per respondre, temps d'espera, altres□, establerts per l'organització, s'apliquen amb rigor davant peticions o oferiments d'informació i es facilita l'establiment de la comunicació en el menor temps possible.



CR2.6 Els càrrecs i departaments o les àrees dels demandants o destinataris s'identifiquen, davant peticions o instruccions d'informació de membres de l'organització, amb exactitud, i se'n personalitza el tractament.

CR2.7 Les sol·licituds d'informació o prestacions de serveis per part d'interlocutors interns o externs □localitzacions, desplaçaments o informació relacionada amb l'organització□ s'atenen amb agilitat i eficiència, i es proporcionen les solucions més satisfactòries.

CR2.8 Les trucades relatives a sol·licitud d'inscripcions en esdeveniments o altres actes, i reserves, es registren; els sol·licitants es classifiquen d'acord amb les instruccions de l'organització, i es confirmen amb temps suficient mitjançant els procediments establerts.

CR2.9 Les comunicacions amb els membres del grup de treball es realitzen eficaçment a través de les persones adequades a cada moment i es respecten els canals establerts en l'organització o l'Administració pública.

CR2.10 Les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat s'apliquen en totes les comunicacions de forma rigorosa.

RP3: gestionar el registre i la distribució de les comunicacions escrites □documents i/o correspondència convencional o electrònica□ i paqueteria rebudes o emeses, de forma ràpida, eficient i d'acord amb les normes legals i internes, per optimitzar la circulació i disponibilitat de la informació en el seu àmbit de competència.

CR3.1 L'origen, l'assumpte i les dades del destinatari de les comunicacions rebudes □documentació oficial, correu convencional, electrònic, fax, burofax o altres□ es comproven, s'identifiquen amb precisió i se'n verifica l'exactitud amb les dades de l'organització o els seus membres i, si s'escau, s'esmenen els errors.

CR3.2 Les dades identificatives necessàries de les comunicacions que cal emetre □destinatari, assumpte, annexos, justificant de recepció, altres□ es verifiquen amb les dades del destinatari, facilitades pel superior o obtingudes de les bases de dades, es detecten omissions o errors, i si s'escau, s'esmenen.

CR3.3 Les reproduccions, els acaraments, les compulses o altres gestions addicionals necessàries es realitzen amb anterioritat en el registre, de conformitat amb les normes internes, se'n comprova l'exactitud amb els originals i s'utilitzen els mitjans convencionals o informàtics disponibles en l'organització.

CR3.4 La documentació, correspondència convencional o electrònica, i paqueteria rebuda o emesa, es registren de conformitat amb les normes internes a través dels mitjans convencionals o informàtics disponibles en l'organització o Administració pública.

CR3.5 Els sobres es conserven, en els casos en què aportin dades significatives que no apareguin en la documentació -mitjà de verificació de registre postal, dades de destinació, altres.

CR3.6 La documentació, correspondència i paqueteria admeses es distribueixen a través dels canals convencionals i/o telemàtics establerts per l'organització o Administració pública, i es fan arribar al seu destinatari o departament, amb rapidesa i exactitud.

CR3.7 La informació que contenen els manuals de procediment o d'imatge corporativa □qualitat, medi ambient, prevenció de riscos laborals, producció o altres□ es distribueix i, si s'escau, s'adapta al destinatari per difondre-la i se'n verifica la recepció.

CR3.8 La tramitació dels accessos a la informació es realitza processant les sol·licituds establertes per l'organització o Administració pública, i es recullen les autoritzacions necessàries.

CR3.9 Les comunicacions derivades de la intranet o de la pàgina a Internet de l'organització □fòrums, PMF, àrees de treball, portal de l'empleat/ada□ es revisen periòdicament i se'n canalitza el processament i la resposta necessaris.



CR3.10 La normativa legal de seguretat i confidencialitat en sistemes de comunicació s'aplica amb rigor en el registre i distribució de la informació.

RP4: redactar i emplenar documents i impresos de comunicació o informació, oficials o privats, amb correcció i netedat, complint les instruccions rebudes i utilitzant els mitjans convencionals o informàtics disponibles, a fi de transmetre la millor imatge de l'organització als destinataris.

CR4.1 Els mitjans i suports  tipus i qualitat de paper, discos, impresos, models de documents establerts o altres  necessaris per redactar i emplenar els documents se seleccionen d'acord amb l'objectiu i tipologia del document, oficial o privat.

CR4.2 Les especificacions del manual de comunicació corporativa  estils, estructura, imatge, logotip o altres  de l'organització o Administració pública s'apliquen i es revisen en tots els documents o impresos, per transmetre'n la millor imatge.

CR4.3 Els documents de les comunicacions escrites  documents oficials o comercials, informes, circulars, correus electrònics o altres  es redacten amb la correcció ortogràfica i lèxica exigida per la llengua pròpia utilitzada, observant la terminologia, les fórmules de cortesia, els usos habituals, el protocol i format establerts.

CR4.4 Els formularis i impresos de gestió habituals en l'organització o Administració pública  sol·licituds, reserves, documents de comunicació o informació, o altres  s'emplenen amb exactitud i netedat en els formats establerts.

CR4.5 Els documents es redacten i/o s'emplenen d'acord amb els criteris de terminis de lliurament, accés, seguretat i confidencialitat de la informació establerts.

CR4.6 La documentació elaborada es verifica i es revisa, se n'esmenen els errors i es controla el compliment de les normes de qualitat establertes.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció i/o creació de serveis**

Xarxa local. Equips informàtics i ofimàtics, programes i aplicacions (entorns d'usuari): sistemes operatius, processadors de text, bases de dades, fulls de càlcul, programes de presentació d'informació, programes de gestió de relació amb clients (CRM), programari de gestió documental, antivirus, tallafocs, navegadors d'Internet, correu electrònic. Sistemes d'ajuda a la navegació d'Internet, sistemes de missatgeria instantània. Arxivadors convencionals i suports informàtics, fotocopiadores, fax, impressores. Centraletes telefòniques o telèfons multifuncions.

### **Productes o resultat del treball**

Informació gestionada i transmesa als clients, proveïdors, superiors jeràrquics, membres del seu equip, altres. Aplicació del protocol i interpretació de missatges orals i escrits. Documentació elaborada: documents oficials i comercials; faxes; impresos de gestió interna; informes; publitrameses (*mailing*), notificacions internes i externes. Documentació i informació correctament registrada, ordenada i enviada a l'òrgan o departament corresponent, intern o de l'Administració pública. Informació codificada i d'accés restringit. Assegurament de la cerca d'informació: importació i exportació en la xarxa  intranet o Internet  d'informació sol·licitada. Desenvolupament i aplicació d'habilitats de comunicació, i tècniques de venda. Prestació del servei d'acord amb els estàndards de qualitat.

### **Informació utilitzada o generada**

Organigrama de l'empresa. Legislació relativa a la protecció de dades i a l'ús dels serveis de la societat de la informació i el comerç electrònic. Manuals de procediment intern. Manual d'imatge corporativa. Manual de comunicacions. Informació postal. Informació publicada en



la xarxa □intranet o Internet□. Butlletins oficials. Revistes del sector. Diccionari i manual d'ortografia i gramàtica, convencional o electrònic, de la llengua oficial utilitzada. Manuals d'ajuda de maquinari i programari utilitzats. Catàleg de productes i serveis.

## Unitat de competència 2

**Denominació:** REALITZAR LES GESTIONS ADMINISTRATIVES DEL PROCÉS COMERCIAL

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0976\_2

### Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: recollir les comandes habituals dels clients pels diferents canals disponibles en l'organització, aplicant-hi els procediments i protocols interns i identificant possibles oportunitats de negoci, a fi de satisfer-ne els requeriments i transmetre la informació facilitada.

CR1.1 Els criteris de qualitat de servei en l'atenció al client per a la recollida de la comanda es compleixen d'acord amb el protocol que estableixen les normes internes, el tipus de client i canal utilitzat □presencial, en línia, fora de línia.

CR1.2 La informació necessària del client se sol·licita, incloses les dades de contacte, per a la gestió personal de la comanda sol·licitada o la canalització d'aquesta al departament o responsable corresponents.

CR1.3 La informació comercial que s'ha de facilitar al client s'obté amb agilitat, recorrent a les fonts informàtiques o convencionals disponibles □CRM, arxius o altres□, o a les persones adequades dins de l'organització.

CR1.4 Les respostes i solucions requerides es proporcionen en un llenguatge comprensible dins del seu àmbit de responsabilitat, en els terminis establerts i d'acord amb la informació sol·licitada i les necessitats del client.

CR1.5 Les preguntes adequades en la comunicació amb el client es formulen, si escau, per detectar les mostres de receptivitat a les promocions de venda o altres accions comercials.

CR1.6 La informació comercial rellevant i les oportunitats de negoci es transmeten, si s'escau, a les persones adequades de la xarxa de vendes, via agenda electrònica o altres mitjans, de manera coordinada.

CR1.7 S'assessora el client sobre la possibilitat de consultar o visitar la pàgina web de l'empresa, catàlegs, publicacions generals o específiques del sector, congressos, esdeveniments patrocinats o altres elements de comunicació institucional i, si escau, es fan servir les aplicacions en línia/fora de línia i aquelles promocions que puguin interessar-li.

CR1.8 La confidencialitat es manté en tot moment i davant qualsevol demanda o atenció prestada al client, i sempre s'actua amb discreció absoluta.

RP2: registrar, en el sistema d'informació comercial, les dades necessàries per a les operacions de compra i venda, d'acord amb les instruccions rebudes, utilitzant els criteris interns i els mitjans informàtics i telemàtics, per facilitar una gestió eficaç.

CR2.1 Les referències, característiques tècniques, tarifes o altres especificacions dels productes i serveis prestats s'actualitzen periòdicament, amb precisió en l'arxiu documental i informàtic, a través de les aplicacions de gestió comercial o CRM disponibles, i d'acord amb les instruccions i informació rebudes.

CR2.2 Els fitxers dels clients actuals i/o potencials s'actualitzen amb les dades obtingudes en les accions comercials, o facilitades pels membres de l'equip de





venes, tenint en compte, si s'escau, els diferents segments o tipus de clientela de l'empresa.

CR2.3 Els fitxers i la informació □dades d'identificació, operacions i altres□ de venedors, representants, distribuïdors, delegacions o altres partícips en les diferents formes de venda i distribució, s'identifiquen convenientment en el suport informàtic o convencional, i s'actualitzen en la forma i periodicitat establertes en els procediments interns.

CR2.4 La informació d'empreses competidores facilitada per l'equip de ventes o obtinguda dels clients, o per altres mitjans, es registra seguint els procediments de l'organització.

CR2.5 Es registra la informació facilitada pel client per a la gestió de la comanda i s'anoten o s'escanegen amb exactitud les especificacions tècniques, els preus, descomptes o altres característiques dels productes o serveis sol·licitats.

CR2.6 Les estadístiques i els quadres periòdics de ventes o altra informació relacionada s'obtenen, de les aplicacions informàtiques disponibles, amb precisió, en els formats i terminis requerits, segons els criteris establerts □productes, àrees geogràfiques, venedors, venda per clients o altres.

CR2.7 Les còpies de seguretat dels arxius informàtics es realitzen seguint els procediments especificats per les aplicacions disponibles.

RP3: formalitzar la documentació corresponent a la comanda sol·licitada pel client o adreçada al proveïdor, utilitzant les aplicacions informàtiques estàndard i/o específiques i verificant-ne la correcció, d'acord amb el procediment intern i la normativa vigent, per a la gestió eficaç del procés administratiu de compra i venda.

CR3.1 Se selecciona el proveïdor necessari per realitzar la comanda entre alguns de prefixats, segons les ordres rebudes i els paràmetres establerts d'eficiència o altres.

CR3.2 Les dades necessàries per a la formalització dels documents de compravenda □pressupostos, propostes de comanda, albarans, factures, cartes de port o altres□ se seleccionen amb precisió i rapidesa de l'arxiu manual o informàtic, en funció del tipus de document que cal formalitzar.

CR3.3 Les especificacions de la comanda □tipus i nombre de productes o serveis sol·licitats, quantitats, terminis de lliurament, condicions particulars, forma de pagament, altres□ s'emplen amb precisió en la forma escaient i terminis establerts pel procediment intern, es compleix la normativa vigent i s'identifica inequívocament la informació rebuda del client o remesa al proveïdor.

CR3.4 En la documentació emplenada es comprova que les dades □NIF, CIF, adreça, telèfon, raó social, número del document, preu unitari, retencions, imports, dates de lliurament, forma i data de pagament, altres□ es corresponen amb la informació facilitada o disponible del client o proveïdor.

CR3.5 Els documents formalitzats es comproven amb els precedents □pressupost, comanda, albarà, factura i rebut□ o les modificacions d'aquests, se'n detecten els errors i es corregeixen, si s'escau.

CR3.6 Es comprova la documentació formalitzada i es verifica que compleix els requisits establerts per la normativa vigent i els procediments interns.

CR3.7 La normativa d'actualització, confidencialitat i seguretat de la informació es compleix amb exactitud en la utilització de les dades i documents realitzats manualment o a través de l'aplicació informàtica estàndard o específica.

RP4: realitzar els tràmits de detecció i comunicació de les incidències localitzades en el procés administratiu de compra i venda, i aplicar-hi els procediments interns per complir les exigències de qualitat en la gestió.

CR4.1 La documentació de les operacions de compra o venda, no remesa o rebuda en la data o forma establertes, es reclama a través de mitjans convencionals o telemàtics als clients o proveïdors.



CR4.2 Les incidències detectades □comandes incompletes, errors en quantitats, preus, adreces o altres□ es transmeten oralment o per mitjans telemàtics, de forma clara, concisa i amb promptitud al client, proveïdor i/o a l'immediat superior, si escau.

CR4.3 Les dades rellevants de les incidències detectades □departament, client, proveïdor, producte o comandes afectades, entre altres□ es registren, juntament amb les causes identificades, en documents o informes d'incidències, convencionals o informàtics, per transmetre-les a qui escaigui d'acord amb els procediments establerts.

CR4.4 Les incidències detectades es resolen en el marc de la seva responsabilitat o s'indiquen alternatives de solució al client i/o proveïdor, es manté l'operació comercial i es fidelitza la relació amb aquests.

RP5: actualitzar la informació de les entrades i sortides d'existències, utilitzant les aplicacions informàtiques i els procediments interns, a fi de permetre una gestió eficaç d'estocs.

CR5.1 Les dades dels productes inventariats es comproven amb les registrades en suport manual o en les aplicacions estàndards de gestió i control d'estocs de l'organització, d'acord amb els criteris de periodicitat establerts i, si s'escau, es comuniquen les desviacions detectades.

CR5.2 Els productes rebuts amb anomalies, sostrets o deteriorats s'anul·len en el suport manual o a través del formulari corresponent en l'aplicació informàtica i, si escau, s'inicia la devolució al proveïdor.

CR5.3 Les dades sobre el nivell d'estocs, les seves variacions o altres aspectes d'aquest, sol·licitades pels diferents departaments, es lliuren a través d'informes per canals convencionals o informàtics de l'organització, en els terminis establerts.

CR5.4 Les variacions en preus, IVA, lots o altres paràmetres relacionats amb el producte inventariat s'actualitzen en els registres convencionals o informàtics corresponents.

RP6: realitzar els tràmits administratius vinculats amb les accions de fidelització i del servei postvenda, d'acord amb els criteris de qualitat de servei establerts, per donar suport a la gestió i satisfacció dels clients.

CR6.1 La informació obtinguda mitjançant els diversos sistemes postvenda □enquestes, trucades telefòniques, suggeriments o altres□ es registren de forma organitzada i precisa a través del sistema informàtic disponible.

CR6.2 La documentació comercial i de postvenda rebuda □formularis de venda, enquestes, reclamacions, altres□ s'organitza, es classifica i s'arxiva d'acord amb els criteris interns.

CR6.3 La informació dels instruments de fidelització □associacions, targetes de punts, targetes de clubs, bonificacions, altres□ es registra d'acord amb les instruccions rebudes i es transmet en els formats requerits als responsables de la seva gestió.

CR6.4 Es recepcionen les reclamacions efectuades pels clients i es facilita la informació i documentació necessàries per formalitzar-les i, si s'escau, es resolen els dubtes plantejats dins de la seva competència.

CR6.5 Les reclamacions i queixes realitzades es registren en el sistema d'informació comercial o, si s'escau, en el CRM; se n'arxiven i/o se'n transmeten les còpies als departaments o responsables adequats de l'organització.

CR6.6 La confidencialitat es manté en tot moment i davant qualsevol demanda o atenció prestada al client, i s'actua sempre amb discreció absoluta.





## **Context professional**

### **Mitjans de producció i/o creació de serveis**

Xarxa local. Equips informàtics i ofimàtics, agendas electròniques, terminals de punt de venda. Programes i aplicacions (entorns d'usuari): sistemes operatius, processadors de text, bases de dades, fulls de càlcul, programes de presentació d'informació, antivirus, tallafocs, navegadors d'Internet, correu electrònic. Sistemes d'ajuda a la navegació d'Internet, intranet, eines de seguretat d'Internet □SSL□, sistemes de missatgeria instantània. Paquet integrat d'aplicacions específiques de gestió comercial o CRM, de magatzem, de facturació, gestió de compres. Arxivadors convencionals, suports informàtics, fotocopiadores, fax, impressores, escàners.

### **Productes o resultat del treball**

Informació processada i transmesa a clients, proveïdors i/o empleats de l'organització. Recepció de comandes. Registre de compres i vendes d'existències en les aplicacions informàtiques específiques. Documents oficials o interns relacionats amb les operacions de compravenda de productes emplenats correctament. Cartes comercials. Propostes de comanda. Albarans. Factures. Moviments de compres i vendes. Documentació i informació registrada, arxivada, codificada i d'accés restringit en bases de dades, fulls de càlcul. Informes d'incidències relacionades amb les operacions de compra i venda de productes. Activitats administratives en les operacions de compravenda realitzades d'acord amb els estàndards de qualitat.

### **Informació utilitzada o generada**

Legislació de protecció de dades i dels serveis de les societats d'informació. Legislació fiscal i mercantil. Manuals de procediment intern. Informació publicada en la xarxa. Catàlegs de productes, materials, serveis. Mostraris. Llistes de preus i ofertes. Documents mercantils interns: cartes comercials, comunicacions interdepartamentals, ordres de comanda, albarans, factures, rebuts, altres documents de cobrament i pagament. Bases de dades de clients i proveïdors. Informació tècnica i d'ús del producte o servei que es comercialitza. Models d'informes d'incidències. Informació d'estoc d'existències en magatzem. Pàgina web.

## **Unitat de competència 3**

**Denominació:** INTRODUIR DADES I TEXTOS EN TERMINALS INFORMÀTICS EN CONDICIONS DE SEGURETAT, QUALITAT I EFICIÈNCIA

**Nivell:** 1

**Codi:** UC0973\_1

### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: organitzar la pròpia actuació professional en funció dels objectius d'enregistrament i les directrius rebudes, integrar-la en el grup de treball i adaptar el procés a les normes en matèria de seguretat i salut laboral, per contribuir a la creació d'un clima de treball productiu i complir els objectius amb eficiència.

CR1.1 Les accions diàries d'enregistrament □prèvies, durant i posteriors□ s'organitzen amb l'antelació suficient, es confirmen amb el responsable directe les instruccions, els procediments i les responsabilitats assignades i s'estableixen uns temps màxims d'acord amb els objectius que cal complir.



CR1.2 L'actuació professional es realitza seguint un criteri de responsabilitat compartida amb la resta de membres del grup de treball, ajustant-se en tot moment als paràmetres de professionalitat, relació personal i valors ètics de l'àmbit professional, per reflectir la imatge de l'organització i complir els criteris i les pautes de qualitat establerts.

CR1.3 Els documents que contenen les dades per enregistrar s'organitzen, disposant-los de manera ordenada en l'espai de treball i utilitzant procediments d'arxiu de gestió manual.

CR1.4 El manteniment establert i els ajustos pertinents per a un funcionament adequat dels terminals informàtics es duen a terme periòdicament seguint els protocols per a cada component de l'equip, i es rebutgen els residus segons la seva naturalesa.

CR1.5 Se sol·licita la reposició dels recursos materials de treball i els terminals informàtics assignats, sempre que calgui, i es comuniquen les anomalies o necessitats detectades al responsable directe o persones indicades per ell.

CR1.6 Els documents, les taules o altres escrits que contenen les dades que s'han de copiar, així com la pantalla de visualització, se situen en la posició en què el sistema d'il·luminació no produeixi enlluernaments, oscil·lacions, reflexos o brillantor.

CR1.7 Els documents que contenen les dades que s'han d'enregistrar se situen a la dreta o esquerra del monitor, depenent del sentit en què es fa la lectura.

CR1.8 La il·luminació, climatització, el condicionament acústic, la conducció del cablatge, les formes, dimensions i regulacions del mobiliari i les diferents parts del seient s'adapten d'acord amb les normes ergonòmiques de seguretat i salut per mitigar la fatiga o altres riscos.

CR1.9 La posició de treball en l'enregistrament de dades es manté d'acord amb les condicions de seguretat i salut.

CR1.10 L'acompliment de les activitats d'enregistrament i la seva actuació professional es revisen, pel que fa a les directrius de coordinació rebudes i els criteris de qualitat, i s'adopta un comportament proactiu cap a la correcció de possibles errors i millores de l'actuació professional pròpia.

CR1.11 Les possibles millores identificades en el procediment d'enregistrament o en la seva organització es comuniquen i/o es proposen al responsable directe, se n'expliquen els possibles beneficis i, si s'escau, les dificultats.

RP2: enregistrar dades i textos amb rapidesa i exactitud, seguint les instruccions rebudes i les normes ergonòmiques, a fi d'assegurar l'enregistrament correcte en el menor temps possible.

CR2.1 Les dades i els textos que cal copiar s'enregistren amb rapidesa i velocitat, per demostrar un alt grau de destresa i aconseguir una velocitat mínima de tres-centes pulsacions per minut o el mínim exigint per l'organització.

CR2.2 Els procediments i les tècniques mecanogràfiques establerts en l'enregistrament es compleixen amb domini i precisió segons els procediments, per aconseguir entre tres-centes i tres-centes vint-i-cinc pulsacions per minut i un nivell d'error màxim del cinc per cent, sobre tot tipus de dades i textos, o altres nivells que estableixi l'organització.

CR2.3 La lectura de les dades o textos que cal copiar es fa de manera simultània a l'escriptura.

CR2.4 S'enregistren els abocaments de veu i s'ajusta el mitjà de reproducció a la velocitat d'escriptura, per assolir un alt grau de precisió en l'enregistrament de les dades.

CR2.5 Les taules de dades es copien seguint-ne l'estructura i utilitzant el procediment establert segons l'aplicació informàtica utilitzada.

CR2.6 Les accions rutinàries identificades en el teclat □ teclat de funció, combinació de teclat o altres □ es fan amb precisió i rapidesa, seguint-ne l'estructura i amb criteris de contextualització informàtica.



CR2.7 Els diferents caràcters del terminal informàtic es localitzen amb agilitat i precisió, i es minimitzen els errors comesos, que no han de superar un nivell d'error del cinc per cent o el mínim exigít per l'organització.

CR2.8 Se situa la posició del cos, mans i canells per a l'enregistrament i es compleixen amb exactitud les normes d'higiene postural i ergonomia.

CR2.9 Els criteris de seguretat i confidencialitat de la informació es respecten de manera rigorosa.

RP3: assegurar la correcció de les dades i textos enregistrats, verificar-los amb els originals, ressaltar-ne els errors i corregir-los mitjançant la utilització de regles ortogràfiques i/o mecanogràfiques, a fi de lliurar al destinatari un treball de qualitat.

CR3.1 Els criteris establerts en els manuals de qualitat de l'organització s'apliquen en el desenvolupament del treball.

CR3.2 Es verifiquen les dades i els textos enregistrats, amb immediatesa i eficiència, es comparen caràcter per caràcter i paraula per paraula, durant el procés d'enregistrament i/o amb posterioritat a aquest, i es detecten els errors comesos.

CR3.3 Els errors mecanogràfics detectats es corregeixen durant el desenvolupament de l'enregistrament, canviant-los, sobreescrivint-los o suprimint-los segons sigui més eficient a cada moment.

CR3.4 La identificació dels errors i l'acarament posterior es duen a terme sobre el document o còpia d'aquest, mitjançant l'ús de signes de correcció d'errors mecanogràfics, per garantir la fiabilitat i qualitat del procés.

CR3.5 Es corregeixen els signes de puntuació i la divisió de paraules al final de línia i es comproven l'expressió i la comprensió correctes dels missatges escrits, introduint o modificant els que siguin oportuns, segons les regles ortogràfiques establertes.

CR3.6 Es verifica l'ús de les abreviatures i signes, i es corregeix segons les regles ortogràfiques establertes, si escau.

CR3.7 Les dades i els textos que contenen el document o l'arxiu verificat es registren d'acord amb el procediment establert i s'evita que es transfereixi accidentalment la informació no verificada.

CR3.8 Els criteris de seguretat i confidencialitat de la informació es respecten de manera rigorosa.

### **Context professional:**

#### **Mitjans de producció i/o creació de serveis**

Xarxes locals. Equips informàtics i ofimàtics, programes i aplicacions: sistemes operatius, processadors de text, bases de dades, fulls de càlcul, antivirus, tallafocs. Arxivadors convencionals, fotocopiadores, fax, suports informàtics i convencionals. Manuals de procediments de treball. Manual o criteris de qualitat de l'organització.

#### **Productes o resultat del treball**

Dades i textos enregistrats sense inexactituds, nets, organitzats i presentats en els terminis previstos. Documentació registrada correctament. Aprofitament òptim d'equips i recursos informàtics. Transmissió òptima de la imatge de l'empresa. Compliment de les normes internes i externes a l'organització. Integració de la pròpia activitat en les del grup de treball. Activitats de treball amb orientació a resultats. Productivitat i eficiència.

#### **Informació utilitzada o generada**

Directrius, manual de l'organització □ normativa de l'organització, pla de qualitat de l'organització, manuals operatius, manuals d'emissió de documents o altre □-, de l'ús



d'equips i aplicacions informàtics, d'equips d'oficina. Protecció de dades, seguretat electrònica i laboral.

#### **Unitat de competència 4**

**Denominació:** GESTIONAR L'ARXIU EN SUPORT CONVENCIONAL I INFORMÀTIC

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0978\_2

#### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: comprovar l'operativa, la idoneïtat i l'estat de l'equipament del sistema d'arxius de gestió o oficina, d'acord amb els procediments i normes establerts, a fi de garantir la recuperació, l'accés i la conservació de la documentació.

CR1.1 Es comprova el funcionament dels equips informàtics del sistema d'arxius de gestió o oficina, es reconeix que es posen en marxa correctament i que es compleixen les normes internes i disposicions aplicables en vigor pel que fa a la seguretat, protecció de dades i confidencialitat electrònica.

CR1.2 Els equips de reproducció □ fotocopiadores, escàners, impressores multifunció, reproductors, altres □ es revisen periòdicament, es comproven tots els indicadors i s'identifiquen les possibles incidències d'acord amb els manuals d'ús.

CR1.3 Es comprova la conservació correcta del mobiliari d'arxiu d'oficina, se'n verifica l'estat i el funcionament, i s'identifica que compleix les mesures de recuperació, seguretat i control ambiental de la documentació □llum, humitat, pols i temperatura.

CR1.4 Es comproven l'estat i la idoneïtat dels elements d'arxiu i contenidors de documents □ etiquetes, arxivadors, carpetes, separadors o altres □ i s'identifica que s'ajusten al manual d'arxiu i a les característiques de la documentació arxivada.

CR1.5 Els equips ofimàtics es mantenen en condicions operatives, amb la periodicitat establerta, se'n substitueixen els consumibles □paper, tòner o cartutxos de tinta, altres □ i se'n netegen els terminals, en cas necessari, seguint les normes internes i de respecte mediambiental.

CR1.6 L'actualització de les aplicacions informàtiques es realitza, si s'escau, d'acord amb els procediments interns i les disposicions aplicables en vigor referents a drets d'autor; si s'escau, s'utilitza el sistema lliure de programari no llicenciat.

CR1.7 Les eines del sistema que permeten un millor aprofitament s'executen amb la periodicitat establerta per l'entitat i, en tot cas, quan el funcionament del sistema ho requereix.

CR1.8 El funcionament anòmal dels equips i/o aplicacions informàtics detectat es resol com a usuari, acudint, si s'escau, als manuals d'ajuda o als responsables tècnics interns o externs, a través dels canals i procediments establerts.

CR1.9 Les mesures necessàries per assegurar la conservació i integritat de fitxers i informació, en el lloc de treball i en la xarxa, s'apliquen de manera eficaç seguint els procediments establerts, i es comprova amb la periodicitat establerta que estan activades les utilitats de protecció i seguretat de fitxers.

RP2: organitzar els arxius o les carpetes d'acord amb els procediments i normes establerts per l'organització, utilitzant les prestacions del sistema operatiu instal·lat, per facilitar la recuperació i l'accés posterior ràpid i segur.

CR2.1 Els arxius que contenen la documentació es creen d'acord amb les instruccions de classificació de l'organització, s'assignen els noms proposats o, si s'escau, suficientment significatius.



CR2.2 Els arxius i la documentació s'organitzen de forma lògica i coherent, agrupant-los numèricament, alfabèticament, cronològicament i/o temàticament, d'acord amb els procediments, el manual d'arxiu, i/o els usos i costums establerts per l'organització.

CR2.3 Els documents de la mateixa naturalesa se separen mitjançant la utilització i/o creació de subcarpetes, per facilitar-ne la recuperació i l'accés.

CR2.4 Els sistemes d'arxiu informàtics situats en els diferents suports d'emmagatzematge de la informació s'organitzen utilitzant estructures en arbre de forma homogènia i dinàmica, noms significatius i sistemes de classificació adequats al seu contingut.

CR2.5 Els índexs alfabètic, temàtic o cronològic de l'arxiu s'actualitzen a través de les eines disponibles segons l'estructura organitzativa dels arxius o carpetes per a la seva localització posterior.

CR2.6 El moviment o la còpia dels arxius o carpetes que han de contenir la documentació es realitzen amb rapidesa i d'acord amb els procediments establerts.

CR2.7 Es realitza l'eliminació dels arxius o carpetes seguint el protocol establert, se supervisa el contingut dels elements que cal eliminar, s'apliquen les normes de seguretat i confidencialitat de la informació i es respecta el medi ambient.

CR2.8 Les millores en l'organització del sistema d'arxius es proposen d'acord amb les fallades detectades en la seva utilització a través dels procediments establerts per l'organització.

CR2.9 Els manuals d'ús o ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– s'utilitzen davant dubtes o problemes plantejats en l'ús del sistema o les seves eines, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP3: garantir la custòdia, l'accés i la reproducció de la documentació, en suport convencional i/o digital, aplicant-hi els procediments interns i les normes legals referents a la conservació, seguretat i confidencialitat de la informació, per facilitar-ne la fiabilitat i l'autenticitat.

CR3.1 La documentació per arxivar es reproduïx segons criteris establerts en paper o format digital, a través dels mitjans de reprografia, escàners, càmeres digitals o altres dispositius, de manera exacta, en les quantitats i terminis exigits, i es contrasta amb els originals mitjançant el procediment establert.

CR3.2 La documentació es registra a través dels suports disponibles, s'assignen els codis establerts que en permeten la localització posteriorment i s'apliquen els criteris de classificació, per ordre i prioritat, establerts per l'organització, a fi de certificar-ne l'existència.

CR3.3 L'índex de l'arxiu s'utilitza de manera eficient i segura a través de l'eina informàtica establerta per facilitar l'accés i la recuperació dels documents.

CR3.4 Els documents en paper que ja han estat arxivats en format digital es destrueixen, si s'escau, amb els mitjans electrònics o convencionals a la seva disposició, aplicant-hi els criteris i les normes de protecció de dades establertes.

CR3.5 Les còpies de seguretat dels arxius informàtics en els diferents suports es realitzen seguint els procediments especificats per les aplicacions disponibles, o establerts per l'organització.

CR3.6 La documentació es custodia i s'actualitza periòdicament, amb les condicions físiques i nivell de seguretat que estableix la normativa interna o legal vigent.

CR3.7 L'accés o la consulta de la documentació a persones internes o externes al departament i/o a l'organització, o Administració pública es permet d'acord amb la normativa vigent i les normes internes establertes.

CR3.8 L'autorització reglamentada davant requeriments de documentació d'ús restringit per membres interns o externs al seu àmbit d'actuació se sol·licita i se'n supervisa la veracitat.





RP4: mantenir actualitzada la informació de les bases de dades disponibles en l'organització, introduint-hi a través de formularis, taules o altres prestacions les dades obtingudes, i garantir-ne l'organització, la integritat i confidencialitat per a un ús eficient d'aquesta.

CR4.1 Els dissenys de les taules i els formularis d'introducció de dades es creen utilitzant els assistents disponibles de l'SGBD en funció de la informació que s'hi vol introduir i, si s'escau, de les instruccions rebudes.

CR4.2 Les dades de l'SGBD s'ordenen i es classifiquen, i si s'escau, s'indexen segons el criteri establert per l'organització o el que sigui més adequat per accedir ràpidament a la informació.

CR4.3 La informació, les dades o els arxius s'introdueixen a través dels formularis o taules disponibles, s'insereixen amb correcció en els camps corresponents i, si s'escau, s'assigna el codi en funció de les normes establertes.

CR4.4 L'actualització i l'eliminació de registres de les bases de dades es fan aplicant-hi amb precisió les accions oportunes, i sempre es desa una còpia de la base de dades prèvia a la modificació.

CR4.5 La informació que conté la base de dades es protegeix fent còpies de seguretat amb la periodicitat establerta per l'organització.

CR4.6 Les normes de seguretat establertes per a la utilització de les bases de dades s'apliquen amb rigor i es comprova que en cada cas s'ha establert el nivell de seguretat requerit i els accessos necessaris.

CR4.7 La documentació tècnica i els manuals d'ús o ajuda –en línia, fora de línia– s'utilitzen aplicant-hi els procediments descrits de forma eficient en la resolució de dubtes o incidències.

RP5: obtenir i transmetre informació de les bases de dades de l'organització a través de consultes, informes o altres objectes preestablerts o personalitzats, en funció de les instruccions rebudes o necessitat de l'activitat, per garantir el manteniment, la seguretat i confidencialitat.

CR5.1 Les consultes, els filtres o altres objectes de cerca, davant la falta de prestacions preestablertes per obtenir la informació requerida, es creen a través dels assistents, s'escullen entre els diferents tipus  d'acció o de selecció  i s'hi apliquen els criteris precisos.

CR5.2 Les consultes de les bases de dades es realitzen amb precisió a través de les funcions o assistents disponibles  opcions de filtre o cerca, consultes d'acció o selecció preestablertes, camps clau o altres  segons les instruccions rebudes o necessitats de l'activitat.

CR5.3 Els resultats de les cerques es presenten de forma estructurada, idònia i amb títols representatius, en forma d'informes, taules o altres formats, i es respecta el manual d'estil de l'organització, en funció del resultat buscat a partir del document elaborat per l'assistent de l'SGBD.

CR5.4 La presentació de la informació en informes o documents no predeterminats en l'aplicació es genera a partir dels assistents disponibles, se seleccionen els camps de taules o consultes que la contenen i s'organitzen en funció dels objectius de l'informe.

CR5.5 La presentació de la informació en informes predeterminats o disponibles en l'SGBD es genera a través de les funcions precises, introduint-hi, si s'escau, els criteris de restricció d'acord amb les instruccions rebudes o les necessitats de l'informe.

CR5.6 La presentació de la informació en informes o documents amb altres aplicacions de gestió de documentació es genera a través dels assistents disponibles, relacionant la base de dades amb aquestes i, si s'escau, creant vincles actualitzables.

CR5.7 Es comproven els documents o informes generats, i es verifica la inexistència d'errors i l'exactitud de la informació facilitada amb la sol·licitada o requerida.





CR5.8 Les normes de seguretat establertes per a l'accés i utilització de les bases de dades s'apliquen amb rigor, i es comprova que s'han establert els accessos necessaris i el nivell de seguretat requerit.

CR5.9 La documentació tècnica i els manuals d'ús o ajuda –en línia, fora de línia– s'utilitzen aplicant-hi els procediments descrits de forma eficient en la resolució de dubtes o incidències.

### **Context professional:**

#### **Mitjans de producció i/o creació de serveis**

Equips ofimàtics □ terminals informàtics, portàtils, impressora, escàner, fax, fotocopiadora, arxivadors convencionals i suports informàtics, càmeres digitals, equip de telefonia fixa i mòbil, altres □. Xarxes informàtiques □ Internet, intranet □. Correu i agenda electrònics. Aplicacions informàtiques generals: sistema operatiu, sistema gestor de bases de dades, bases de dades, altres. Material d'oficina. Formularis □ sol·licitud d'informació, llistes, impresos, altres.

#### **Productes o resultat del treball**

Arxius organitzats seguint les normes de l'organització. Informació organitzada i actualitzada correctament per complir terminis de lliurament. Informes elaborats amb absència d'errors, presentats i estructurats organitzadament. Informació obtinguda i transmesa de bases de dades en el termini establert i la forma escaient, i protegida correctament. Aprofitament òptim d'equips i recursos informàtics. Informació codificada i d'accés restringit. Documentació i informació registrada i arxivada correctament. Cerques, importació i exportació en xarxes i en bases de dades. Compliment de les normes internes i externes a l'organització. Respecte del medi ambient.

#### **Informació utilitzada o generada**

Normativa referent a drets d'autor, prevenció riscos laborals, protecció i conservació del medi ambient, protecció de dades, seguretat electrònica, administració electrònica. Manuals de procediment intern, manuals d'estil, manuals i arxius d'ajuda de l'ús d'equips informàtics i d'aplicacions informàtiques. Informació publicada en la xarxa. Publicacions diverses: butlletins oficials, revistes especialitzades, butlletins estadístics o altres. Formats de diversos formularis i informes de recollida i presentació d'informació. Sistemes de codificació de la informació.

#### **Unitat de competència 5**

**Denominació:** COMUNICAR-SE EN UNA LENGUA ESTRANGERA AMB UN NIVELL D'USUARI INDEPENDENT EN LES ACTIVITATS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓ AMB EL CLIENT

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0977\_2

#### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: interpretar amb precisió informacions, instruccions i peticions habituals, en el desenvolupament de les activitats de gestió administrativa en relació la amb el client,



transmeses de forma oral amb claredat en llengua estrangera estàndard, per atendre i satisfer-ne les demandes, i informar-se amb cert grau de seguretat.

CR1.1 Les instruccions tècniques verbals clares i breus en el desenvolupament de la seva activitat s'interpreten amb precisió i s'eviten errors de comprensió i malentesos.

CR1.2 Els enregistraments procedents de trucades telefòniques derivats de la seva actuació professional en la relació amb el client, amb una pronunciació clara i estàndard, es comprenen en la seva major part i s'identifica el contingut de la informació.

CR1.3 Els punts principals de la informació de caràcter administratiu o comercial, transmesa per mitjans audiovisuals tècnics □vídeos, CD, DVD o altres□ es comprenen sense dificultat, sempre que la pronunciació sigui senzilla i clara.

RP2: interpretar documentació rutinària de caràcter administratiu o comercial sobre assumptes habituals en llengua estrangera estàndard, per localitzar i obtenir informacions globals i específiques, i reconèixer instruccions rebudes i informar amb certa confiança interpretativa.

CR2.1 La documentació comercial i administrativa breu, senzilla i habitual □informes, correspondència oficial i comercial en llengua estàndard, notes internes o externes, fullets, instruccions, manuals de programari de gestió, comandes, factures o altres□ s'interpreta satisfactòriament, i s'extreu i es resumeix la informació rellevant de la documentació.

CR2.2 Els punts essencials procedents dels documents propis del sector □articles, catàlegs de productes i preus, fullets o altres□ es localitzen de forma precisa, es resumeixen i es transmeten amb certa confiança a través dels mitjans disponibles.

CR2.3 La informació procedent de les eines de traducció □manuales o informàtiques□, s'utilitza adequadament aplicant-hi criteris de contextualització i de coherència.

CR2.4 Les informacions telemàtiques i el material audiovisual relacionats amb les activitats administratives de relació amb el client, i articulats de forma relativament lenta i clara, s'interpreten extraient-ne els punts essencials, i prenent notes per a la seva utilització posterior.

CR2.5 Les fonts d'informació en llengua estrangera relacionades amb l'activitat, encara que siguin extenses, se supervisen, se n'identifica el contingut i es detecten les informacions rellevants.

CR2.6 S'interpreten els articles de premsa breus i es localitza amb facilitat i rapidesa la informació específica i rellevant requerida.

CR2.7 El llenguatge abreujat per a les comunicacions en línia s'empra amb precisió, amb la qual cosa s'agiliten les comunicacions telemàtiques en fòrums, xat, SMS o altres.

RP3: transmetre informació oral en llengua estrangera a través de descripcions, enregistraments o lectures amb una fluïdesa raonable, a fi de dur a terme les gestions de comunicació i informació requerides en les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client.

CR3.1 Les comunicacions orals □descripcions, enregistraments o lectures□ de forma presencial, telefònica i telemàtica s'adeqüen al registre -formal o informal□ i a les □condicions socioculturals més importants de l'ús de la llengua -normes de cortesia, cultura o altres.

CR3.2 Les presentacions en la recepció de visites es desenvolupen amb una fluïdesa raonable i s'utilitzen adequadament les fórmules comunicatives bàsiques establertes i usuals de l'idioma.

CR3.3 La informació professional □sobre productes o altres aspectes coneguts de l'organització□ o social □transports, allotjament, visites turístiques o altres□, habituals o predictibles, s'expressen en llengua estàndard, amb claredat, fluïdesa i



correcció raonables, es precisen els aspectes principals i s'ofereixen arguments i indicacions detallades i comprensibles la major part del temps.

CR3.4 Es realitzen els enregistraments telefònics o telemàtics d'informació a clients interns i externs i s'expressa el requeriment, amb detall i precisió raonables, i amb claredat, fluïdesa i correcció.

RP4: redactar i emplenar textos rutinaris, senzills i coherents de caràcter administratiu o comercial en llengua estrangera estàndard, amb correcció i bon control gramatical i ortogràfic, per transmetre informació senzilla, o realitzar peticions o descripció d'activitats, productes o altres aspectes.

CR4.1 Les comunicacions escrites s'adeqüen al registre  formal o informal  i a les condicions socioculturals més importants de l'ús de la llengua  normes de cortesia, cultura, usos, actituds o altres.

CR4.2 Les comunicacions habituals, rutinàries i no rutinàries  cartes comercials repetitives, informes breus, faxes, correus electrònics, peticions d'informació, notes senzilles o altres  es redacten amb coherència discursiva i es transmet informació rellevant, amb el lèxic, estructures i presentació adequats al tipus de comunicació.

CR4.3 L'emplenament de formularis i documents administratius de comunicació o informació, o de les operacions de compravenda  catàlegs de productes, comandes, albarans, factures, reclamacions, altres , s'ajusta a criteris de coherència gramatical, i s'identifica i es transmet la informació requerida.

CR4.4 Els informes requerits en llengua estrangera per part de clients, interns o externs, relacionats amb les gestions administratives  sol·licitud d'informació, atenció en el servei postvenda, altres  es realitzen a través de redaccions curtes i senzilles, descripcions detallades i, si s'escau, s'ofereix la seva opinió sobre els fets amb certa seguretat.

CR4.5 Les traduccions inverses de documents habituals de caràcter administratiu o comercial, en llengua estàndard, es fan de forma literal i s'ajusten raonablement a les normes de correcció lèxica, sintàctica i ortogràfica.

CR4.6 La informació procedent de les eines de traducció  manuals o informàtiques  s'utilitza adequadament aplicant-hi criteris de contextualització i de coherència.

CR4.7 El llenguatge abreujat per a les comunicacions en línia s'empra amb precisió, amb la qual cosa s'agiliten les comunicacions telemàtiques en fòrums, xat, SMS o altres.

RP5: comunicar-se oralment amb clients interns i externs, o altres agents, en llengua estrangera, amb una fluïdesa raonable, i atendre els seus requeriments de forma presencial, telefònica o telemàtica per realitzar amb eficàcia les gestions administratives pròpies.

CR5.1 Les comunicacions orals en la recepció de visites  identificació, presentació, tractament i atenció al client, o altres  es desenvolupen amb una fluïdesa raonable, s'utilitzen adequadament les fórmules comunicatives bàsiques establertes i usuals de l'idioma, es comprova i es confirma la informació, i es responen amb detall preguntes complementàries que es puguin formular.

CR5.2 Les comunicacions orals en la recepció de trucades telefòniques es desenvolupen amb fluïdesa, correcció i eficàcia raonables, utilitzant adequadament les fórmules comunicatives bàsiques establertes i usuals de l'idioma en l'atenció telefònica, i se solucionen els problemes en la formulació del seu discurs sense ajuda.

CR5.3 La recepció telefònica i presencial de comandes dels clients realitzades en llengua estàndard i de manera clara s'atén amb eficàcia i se sol·liciten de l'interlocutor els aclariments oportuns.

CR5.4 En totes les comunicacions orals, la informació contextual i la informació no verbal s'utilitzen de manera precisa i s'identifica el significat de frases i paraules no habituals.



CR5.5 Es confirma el significat de la informació expressada sense claredat o de manera poc comprensible utilitzant les expressions adequades de la llengua utilitzada, o requerint l'ajuda de les persones oportunes, dins o fora de l'organització.

CR5.6 S'utilitzen les estratègies d'expressió verbal, davant interrupcions o problemes de comunicació, es demana confirmació que s'utilitza la forma correcta, i es reinicia el discurs o es corregeixen expressions que donin lloc a malentesos.

CR5.7 Les converses amb clients, articulades amb claredat i desenvolupades en llengua estàndard en la recepció de visites i realització de presentacions, sol·licitud de comandes i petició d'informació, o altres situacions relacionades, se segueixen sense dificultat, encara que siguin llargues, i se sol·licita als interlocutors les repeticions i els aclariments oportuns.

CR5.8 Els termes desconeguts durant les converses d'assumptes habituals o relacionats amb la gestió de la relació amb el client s'identifiquen pel context, sense produir interrupcions en la conversa.

### **Context professional:**

#### **Mitjans de producció i/o creació de serveis**

Xarxes locals, intranet i Internet. Equips informàtics, navegadors, correu electrònic. Aplicacions informàtiques entorn usuari i específiques de gestió comercial o CRM □ diccionaris, traductors o altres □. Telefonia. Agendes manuals i electròniques. Fonts de referència relatives a aeroports, ports, agències de viatge i hotels, en llengua estrangera. Guies turístiques i catàlegs de viatges en llengua estrangera. Protocol i fórmules de cortesia en països estrangers. Equips audiovisuals. Fotocopiadores, fax.

#### **Productes o resultat del treball**

Documentació senzilla i predictable □ cartes comercials o oficials, faxes, correus electrònics, notes breus, comandes, albarans, factures, fulls de reclamacions o altres □ pròpia de l'àrea d'administració general o compravenda, redactada en llengua estrangera, amb exactitud i coherència, i concorde al tipus de document i destinatari. Comunicacions orals bàsiques □ recepció, atenció i comiat de visites, atenció al client, recepció de queixes i reclamacions, recepció i transmissió de missatges o altres □ en situacions predictibles amb fluïdesa. Traduccions inverses de documents senzills. Adequació sociolingüística a la cultura de l'interlocutor.

#### **Informació utilitzada o generada**

Instruccions, manual de l'organització □ normativa de l'organització, informació sobre les àrees de responsabilitat de l'organització, manuals operatius, manuals d'emissió de documents o altres □. Manuals en llengua estrangera de correspondència, gramàtica, usos i expressions. Diccionaris monolingües, bilingües, de sinònims i antònims. Informació de l'empresa en llengua estrangera: catàlegs de productes, fullets publicitaris, altres. Publicacions i pàgines web diverses en llengua estrangera: manuals, catàlegs, diaris. Informació en llengua estrangera publicada en les xarxes. Manuals de cultura i civilització del destinatari objecte de la comunicació en llengua estrangera. Guies, tipus de viatge, sistemes de transport, tipus d'allotjament i assegurances de viatge, en llengua estrangera.

### **Unitat de competència 6**

**Denominació:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN I LA DOCUMENTACIÓ



**Nivell: 2**

**Codi: UC0233\_2**

### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: comprovar el funcionament, a nivell d'usuari, de l'equipament informàtic disponible, garantint-ne l'operativitat, d'acord amb els procediments i normes establerts, per facilitar una gestió posterior eficient.

CR1.1 Es comprova el funcionament bàsic de l'equipament informàtic disponible i es reconeix que es posa en marxa correctament i que compleix les normes internes i disposicions aplicables en vigor pel que fa a la seguretat, la protecció de dades i confidencialitat electrònica.

CR1.2 Es comproven les connexions de xarxa i accés telefònic en iniciar el sistema operatiu i se'n confirma la disponibilitat i l'accés a carpetes compartides o llocs web.

CR1.3 El funcionament anòmal dels equips i/o aplicacions informàtics detectat es resol com a usuari, acudint, si s'escau, als manuals d'ajuda o als responsables tècnics interns o externs, a través dels canals i procediments establerts.

CR1.4 Les aplicacions informàtiques s'actualitzen, si s'escau, instal·lant-hi les utilitats no disponibles o posant al dia les versions d'acord amb els procediments interns i disposicions aplicables en vigor referents a drets d'autor, emprant si s'escau, el sistema lliure de programari no llicenciat.

CR1.5 Les millores en l'actualització de l'equipament informàtic que ha de contenir la documentació es proposen al superior jeràrquic, d'acord amb les fallades o incidents detectats en la seva utilització a través dels procediments establerts per l'organització.

CR1.6 Els manuals d'ús o ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– s'utilitzen davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de l'equipament informàtic, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP2: obtenir i organitzar la informació requerida en la xarxa –intranet o Internet–, d'acord amb les instruccions rebudes i els procediments establerts, per al desenvolupament de les activitats de l'organització, utilitzant els mitjans electrònics i manuals d'ajuda disponibles.

CR2.1 Les fonts d'informació s'identifiquen i es prioritzen en funció de la facilitat d'accés i fiabilitat contrastada, en funció de les necessitats definides per l'organització.

CR2.2 La informació necessària per a l'activitat i disponible en els arxius de l'organització s'obté buscant-la amb els criteris precisos, actualitzant-la amb la periodicitat establerta i revisant-ne la funcionalitat i la integritat.

CR2.3 La informació requerida d'Internet o altres fonts legals i ètiques s'obté amb agilitat, utilitzant diferents eines de cerca de fiabilitat contrastada –cercadors, índexs temàtics, agents de cerca o altres.

CR2.4 Els criteris de cerca en la xarxa s'utilitzen eficaçment per restringir el nombre de resultats obtinguts i s'escull la font més fiable.

CR2.5 Les dades obtingudes es traslladen mitjançant l'ús de les utilitats ofimàtiques necessàries, es creen els documents intermedis que en permetin la utilització posterior i s'apliquen els sistemes de seguretat establerts.

CR2.6 Es realitzen les operacions de neteja i homogeneïtzació dels resultats de la cerca i es corregeixen els errors detectats –s'eliminen valors sense sentit o registres duplicats, assignant o codificant valors per defecte, o altres– segons les instruccions rebudes.

CR2.7 La informació rebuda o resultant de la neteja i homogeneïtzació de dades s'arxiva i/o es registra seguint els procediments interns establerts.

CR2.8 Les normes de seguretat i privadesa en l'accés i cerca de la informació disponible en la xarxa, interna o externa, es respecten amb rigor.



CR2.9 Els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– s'utilitzen davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP3: preparar els documents d'ús freqüent utilitzant aplicacions informàtiques de processament de textos i/o d'autoedició, a fi de lliurar la informació requerida en els terminis establerts i en la forma escaient.

CR3.1 Els documents requerits en la seva àrea d'actuació –informes, cartes, oficis, saludes, certificats, memoràndums, autoritzacions, avisos, circulars, comunicats, notes interiors, sol·licituds o altres– es redacten a partir de la informació facilitada de manuscrits, abocament de veu o altres suports, amb exactitud i es guarden en el format adequat, utilitzant amb destresa les eines ofimàtiques.

CR3.2 Les plantilles de text per als documents d'ús freqüent es creen amb la finalitat d'optimitzar i reduir inexactituds, utilitzant les aplicacions ofimàtiques adequades; es respecten, si s'escau, les normes d'estil i imatge corporativa, es desen amb el tipus de document, en el lloc requerit –terminal de l'usuari, xarxa o altres– i d'acord amb les instruccions de classificació.

CR3.3 La documentació que disposa d'un format predefinit s'emplena inserint la informació en els documents o plantilles base, i se'n manté el format.

CR3.4 Les inexactituds o els errors de les dades introduïdes en els documents es comproven amb l'ajuda de les utilitats o assistents de l'aplicació ofimàtica i, si s'escau, es corregeixen o s'esmenen segons correspongui.

CR3.5 Els procediments i les tècniques mecanogràfiques establertes en la preparació dels documents es compleixen amb domini i precisió per tal de mantenir una posició de treball d'acord amb les condicions de seguretat i salut degudes.

CR3.6 Els elements que permeten una millor organització dels documents □encapçalaments, peus de pàgina, numeració, índex, bibliografia o altres□ s'insereixen amb correcció on escaigui, i se citen, si s'escau, les fonts i es respecten els drets d'autor.

CR3.7 La informació que contenen els documents de treball es reutilitza o s'elimina segons escaigui, se'n supervisa el contingut, d'acord amb les instruccions i procediments establerts, i es respecten les normes de seguretat i confidencialitat.

CR3.8 El moviment, la còpia o l'eliminació dels documents de processament de textos i/o d'autoedició es realitzen supervisant-ne el contingut i aplicant-hi de forma rigorosa les normes de seguretat i confidencialitat de la informació.

CR3.9 El document final editat es compara amb el document imprès i se'n comprova l'ajust precís, així com la inexistència de línies vídues o òrfenes, salts de pàgines o altres aspectes que li restin llegibilitat, per potenciar la qualitat i millora dels resultats.

CR3.10 Els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– s'utilitzen davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP4: obtenir les dades, els càlculs, les agregacions, comparacions, els filtratges, les estadístiques i/o els gràfics precisos, operant amb les diferents funcions que ofereixen els fulls de càlcul, a fi de generar documents fiables i de qualitat.

CR4.1 Els llibres dels fulls de càlcul es creen a través de les utilitats de l'aplicació ofimàtica, es detallen les diferents parts dels fulls, si s'escau, i es desen en el lloc requerit –terminal de l'usuari, xarxa o altres–, d'acord amb les instruccions de classificació de l'organització i el tipus de document.

CR4.2 Els fulls de càlcul s'actualitzen, en funció de la seva nova finalitat, quan sigui necessari reutilitzar-los, a través de les utilitats disponibles en el full de càlcul.

CR4.3 Les fórmules i funcions emprades en els fulls de càlcul d'ús freqüent s'utilitzen amb precisió; si s'escau, es nien i es comproven els resultats obtinguts a fi que siguin els esperats.





CR4.4 Les cel·les, els fulls i els llibres que necessitin protecció es tracten aplicant-hi les prestacions que ofereix l'aplicació, i s'estableixen les contrasenyes i el control d'accés adequats, amb la finalitat de determinar la seguretat, la confidencialitat i la protecció necessàries.

CR4.5 Els gràfics d'ús freqüent s'elaboren de forma exacta, ràpida i clara a través de l'assistent, s'estableixen els rangs de dades precises, s'hi apliquen el format i els títols representatius, i es determina la ubicació adequada al tipus d'informació requerida.

CR4.6 La configuració de les pàgines i de l'àrea d'impressió s'estableix a través de les utilitats que proporciona l'eina per a la impressió posterior.

CR4.7 El moviment, la còpia o l'eliminació dels documents de full de càlcul es realitzen supervisant-ne el contingut i aplicant-hi de forma rigorosa les normes de seguretat i confidencialitat de la informació.

CR4.8 Els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– s'utilitzen davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP5: elaborar presentacions de documentació i informació de manera eficaç, respectar els terminis, utilitzar aplicacions informàtiques, d'acord amb les instruccions rebudes, a fi de reflectir la informació requerida i la imatge corporativa.

CR5.1 Les presentacions gràfiques de suport a les exposicions d'un orador, projeccions en pantalla, diapositives o transparències, s'elaboren amb habilitat d'acord amb les instruccions rebudes, utilitzant, si s'escau, les utilitats i els assistents de l'aplicació informàtica i respectant les normes d'estil de l'organització.

CR5.2 Els procediments establerts per l'organització quant al moviment, còpia o eliminació de presentacions realitzades en qualsevol dels suports disponibles s'apliquen amb rapidesa i de forma rigorosa, se'n supervisa el contingut i s'hi apliquen les normes de seguretat i confidencialitat de la informació.

CR5.3 Els objectes necessaris en les representacions gràfiques –taules, gràfics, fulls de càlcul, fotografies, dibuixos, organigrames, arxius de so i vídeo, altres– s'insereixen en la posició més apropiada al tipus o objectiu de la presentació, emprant, si s'escau, els assistents disponibles.

CR5.4 Els objectes inserits en les presentacions s'animen, si s'escau, amb eficàcia, a través dels assistents disponibles de l'aplicació, tenint en compte l'objectiu de la presentació o les instruccions donades.

CR5.5 En les presentacions via Internet o intranet de productes o serveis de l'organització, la informació es presenta de forma persuasiva, es cuiden tots els aspectes de format i se segueixen les normes internes d'estil, ubicació i tipus de document per a la web.

CR5.6 La informació o documentació objecte de la presentació es comproven verificant la inexistència d'errors o inexactituds, es desa d'acord amb les instruccions de classificació de l'organització, s'assignen els noms proposats o, si s'escau, aquells que posteriorment permetin recuperar-la de manera ràpida.

CR5.7 La informació o documentació objecte de la presentació comprovada es posen a disposició de les persones o entitats a les quals es destinen, es respecten els terminis previstos i es fa en la forma escaient.

CR5.8 Els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– s'utilitzen davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

CR5.9 Les normes de confidencialitat i seguretat es respecten de forma rigorosa.

RP6: operar amb bases de dades, internes o externes, amb la finalitat d'obtenir i proporcionar la informació necessària, i mantenir sempre la integritat, la seguretat i la confidencialitat d'acord amb les normes establertes.



CR6.1 Les dades de les taules que contenen els fulls de càlcul o les bases de dades es presenten de forma correcta, amb el format, ordre i distribució en el document més convenients, s'empren títols representatius en funció de l'objectiu del document, i si s'escau, es filtren d'acord amb les necessitats o instruccions rebudes.

CR6.2 Les dades de les taules o bases de dades específiques en l'elaboració de documents –sobres, etiquetes o altres documents– es combinen en l'ordre establert, a través de les diferents aplicacions ofimàtiques necessàries, en funció del tipus de suport utilitzat.

CR6.3 Els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– s'utilitzen davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP7: integrar dades, taules, gràfics i altres objectes en els documents de treball d'acord amb les instruccions rebudes a fi de reutilitzar amb eficiència la informació requerida de diferents aplicacions informàtiques.

CR7.1 Les taules, els fulls de càlcul, gràfics, dibuixos, les imatges, hipervincles o altres s'insereixen en els documents, en el lloc idoni, i se n'assegura la integritat.

CR7.2 Els objectes obtinguts del full de càlcul s'insereixen en els documents quan calgui editar-los amb un processador de textos o programa d'edició.

CR7.3 Les diapositives i/o presentacions s'envien a través de les utilitats disponibles de l'aplicació als documents de treball, per facilitar-ne el seguiment.

CR7.4 Els textos, les taules, els gràfics i altres objectes s'integren en els correus d'ús freqüent, a través de les utilitats disponibles, tenint en compte la imatge corporativa.

CR7.5 Les plantilles es combinen amb les dades disponibles en arxius del mateix format o d'altres a través dels assistents de l'aplicació, per tal de generar els documents individualitzats d'acord amb les instruccions rebudes.

CR7.6 La qualitat dels objectes inserits s'optimitza utilitzant les eines adequades -tractament d'imatges, optimització del color o altres.

RP8: fer servir programes de correu electrònic en equips informàtics i/o agendes electròniques, d'acord amb els procediments i la normativa establerta, a fi de garantir i optimitzar la circulació i disponibilitat de la correspondència.

CR8.1 Es comproven l'adreça de correu i l'assumpte de les comunicacions rebudes i s'identifiquen amb precisió a través de la llibreta d'adreces o altres utilitats disponibles a fi d'evitar correus no desitjats.

CR8.2 Les dades identificatives necessàries de les comunicacions que cal emetre  destinatari, assumpte, annexos, justificant de recepció i altres  es verifiquen amb les dades del destinatari facilitades pel superior o obtingudes de les bases de dades, llibreta d'adreces o altres, es detecten les omissions o els errors, i si s'escau, s'esmenen.

CR8.3 La correspondència rebuda o emesa per mitjans informàtics o electrònics s'organitza classificant-la segons els criteris fixats  organitzacions, dates, altres  , i si s'escau, es generen les còpies de seguretat pertinents d'acord amb els procediments interns i es mantenen els criteris de sostenibilitat.

CR8.4 Els contactes introduïts en les llibretes d'adreces informàtiques o electròniques s'actualitzen en el moment en què es coneixen, se n'elimina el contingut o s'hi incorporen noves informacions o documents que n'optimitzin l'ús.

CR8.5 La correspondència i/o la documentació annexa es reenvien, si escau, amb rapidesa i exactitud, s'hi fa constar el destinatari i s'adapta el cos del missatge.

CR8.6 Els errors o les fallades en les comunicacions informàtiques o electròniques s'identifiquen i es corregeixen amb promptitud i eficiència, en l'àmbit de la seva responsabilitat, i si s'escau, es requereix el suport tècnic necessari.

CR8.7 La normativa legal de seguretat i confidencialitat en sistemes de comunicació s'aplica amb rigor en la reexpedició, resposta i registre de la correspondència.



CR8.8 Els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– s'utilitzen davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

CR8.9 El moviment, la còpia o l'eliminació dels correus electrònics es realitzen supervisant-ne el contingut i aplicant-hi de forma rigorosa les normes de seguretat i confidencialitat de la informació.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció i/o creació de serveis**

Equips ofimàtics –terminals informàtics, portàtils, impressora, escàner, fax, fotocopiadora, càmeres digitals, equip de telefonia fixa i mòbil, altres–. Xarxes informàtiques –Internet, intranet–. Correu i agenda electrònics. Aplicacions informàtiques generals: processador de text, full de càlcul, programes de presentació gràfica, bases de dades, altres. Assistents de les aplicacions informàtiques generals. Material d'oficina. Destructores de paper. Impresos – sol·licitud d'informació, requeriments, altres–. Transparències.

### **Productes o resultat del treball**

Cerques d'informació en la xarxa –interna o externa– i en el sistema d'arxius de l'organització. Informació organitzada i actualitzada correctament per complir terminis de lliurament. Informació obtinguda, ordenada, preparada, integrada i transmesa correctament en la forma i el termini escaients. Documentació elaborada amb absència d'errors, presentada i estructurada organitzadament. Documentació protegida correctament. Presentacions en diferents suports □ arxius electrònics, transparències, altres □. Importació i exportació en la xarxa. Compliment de les normes internes i externes a l'organització de seguretat, confidencialitat. Resolució d'incidències amb manuals d'ajuda. Respecte del medi ambient.

### **Informació utilitzada o generada**

Normativa referent a drets d'autor, prevenció riscos laborals, protecció i conservació del medi ambient, seguretat electrònica, administració electrònica. Manuals en suport convencional o informàtic –en línia, fora de línia– de: procediment intern, estil, ús d'equips informàtics, màquines d'oficina i aplicacions informàtiques. Programes d'ajuda. Informació postal. Informació publicada en la xarxa. Publicacions diverses: butlletins oficials, revistes especialitzades, butlletins estadístics, altres. Formats de presentació d'informació i elaboració de documents i plantilles.

## **III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT**

### **MÒDUL FORMATIU 1**

**Denominació:** Tècniques de recepció i comunicació

**Codi:** MF0975\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0975\_2 Recepcionar i processar les comunicacions internes i externes

**Durada:** 90 hores

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: identificar l'estructura funcional d'organitzacions tipus i de l'Administració pública i distingir els fluxos d'informació en les comunicacions orals o escrites, de forma presencial, telemàtica o electrònica, i els seus mitjans de canalització.

CE1.1 Diferenciar els tipus d'organitzacions en funció de la mida, activitat empresarial i constitució legal.

CE1.2 Identificar l'estructura funcional i organitzativa d'empreses tipus i explicar els fluxos d'informació oral o escrita existents entre els departaments, comandaments o empleats.

CE1.3 Identificar l'estructura organitzativa de les diferents administracions públiques.

CE1.4 Reconèixer les característiques diferenciadores dels diferents canals de comunicació.

CE1.5 Reconèixer l'estructura i els continguts dels manuals de procediment i imatge corporativa.

CE1.6 Identificar rols en grups de treball determinats i especificar les relacions jeràrquiques i funcionals que comporten, així com les relacions amb altres grups de treball.

CE1.7 Davant un supòsit pràctic de comunicació, en una organització tipus convenientment caracteritzada en la seva estructura organitzativa, cal:

- Representar mitjançant un organigrama funcional l'organització de l'empresa: els departaments i el perfil de comandaments superiors i intermedis, nombre d'empleats, mitjans i equips tècnics.
- Escollir el destinatari i el canal adequat perquè la informació flueixi eficientment.
- Descriure la solució adoptada, conjugant mida, sector i forma jurídica entre altres.

CE1.8 En casos pràctics, convenientment caracteritzats, en els quals es proposen de forma general idees, situacions o instruccions determinades en un grup de treball, a través de simulacions operatives i joc de rols, cal:

- Elaborar el missatge verbal corresponent de manera concreta i precisa.
- Especificar les possibles dificultats en la seva transmissió.
- Determinar la millor forma de presentar el missatge.
- Realitzar escolta activa davant les interlocucions dels membres del grup de treball.
- Presentar el missatge verbal elaborat utilitzant el llenguatge no verbal més adequat.

C2: aplicar les tècniques de comunicació oral, presencial o telemàtica, per transmetre informació d'acord amb els usos i costums socioprofessionals habituals d'organitzacions i interlocutors tipus.

CE2.1 Identificar el protocol de comunicació oral i gestual d'ús habitual en una organització per transmetre la informació oral.

CE2.2 Identificar els paràmetres de qualitat de servei en els procediments de comunicació: escolta activa, empatia, amabilitat, llenguatge comprensible, generar confiança, control del temps o altres.

CE2.3 Diferenciar els costums socioculturals i els usos socials de diferents cultures per comunicar-se correctament amb interlocutors d'altres països.

CE2.4 Descriure la forma i l'actitud adequades en l'atenció i assessorament personal o telemàtics en funció del canal de comunicació utilitzat.

CE2.5 Diferenciar i manejar equips de telefonia □fix, mòbil, centraleta, extensions, altres□ aplicant normes bàsiques d'ús □temps d'espera, informació bàsica en



despenjar, traspàs de trucada, altres□, amb la finalitat que la imatge de l'organització sigui identificada correctament.

CE2.6 En una situació simulada de comunicació o exposició d'un tema concret, cal:

- Identificar-se i identificar l'interlocutor aplicant les normes de protocol i els paràmetres de qualitat de servei adequats.
- Ajustar de forma precisa el lèxic i les expressions utilitzats al tipus d'exposició o conversa i als interlocutors.
- Expressar els continguts del tema de forma oral, amb claredat i fluïdesa, davant d'un grup, i presentar la informació de forma organitzada.
- Valorar si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.

CE2.7 En una conversa telefònica o telemàtica simulada, convenientment caracteritzada, cal:

- Identificar-se i identificar l'interlocutor observant les normes de protocol oportunes.
- Adaptar l'actitud i la conversa a la situació de què es parteix.
- Afavorir la comunicació amb l'ús de les tècniques i actituds apropiades al desenvolupament de la comunicació i aplicar-hi els paràmetres de qualitat durant la comunicació i atenció a l'interlocutor.

C3: aplicar el procés de recepció, acolliment i registre de visites en situacions tipus i desenvolupar les habilitats de comunicació convenientes en cadascuna de les fases.

CE3.1 Descriure la situació de la recepció dins de l'estructura d'una organització tipus i determinar la importància de la seva funció.

CE3.2 Identificar correctament les fases en el procés de recepció de visites: acolliment, identificació, registre, gestió i comiat.

CE3.3 Establir la disposició adequada de l'espai d'acolliment i els materials auxiliars d'aquest, davant diferents espais d'organitzacions tipus.

CE3.4 En supòsits convenientment caracteritzats a través de situacions simulades de recepció i atenció a visites o públic en general, cal:

- Relacionar els materials auxiliars convenientes i la seva disposició en l'espai d'acolliment.
- Aplicar les tècniques d'expressió corporal en l'acolliment amb correcció.
- Identificar amb precisió el visitant, la informació sol·licitada i l'objecte de la visita.
- Distingir els errors comesos i proposar les accions correctives necessàries.

C4: aplicar tècniques de comunicació escrita en la redacció i emplenament d'informació i documentació, oficial o privada, mitjançant la utilització de mitjans ofimàtics i electrònics.

CE4.1 Identificar els suports per elaborar i transmetre els documents □tipus de paper, sobres, altres□ i els canals de transmissió □correu electrònic, fax, missatges curts o similars.

CE4.2 Descriure els suports de documentació i informació més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat als quals la comunicació atengui.

CE4.3 Distingir impresos o formularis de comunicacions □sol·licituds, reclamacions, notes internes, instàncies, oficis, recursos, altres□ tenint en compte el tipus d'informació que es vol transmetre.

CE4.4 Identificar les eines de cerca d'informació □llocs web, navegadors, bases de dades- per elaborar la informació i la documentació.

CE4.5 A partir de supòsits, convenientment caracteritzats, en els quals s'aporta informació bàsica, cal:

- Redactar informes, cartes □oficials, comercials o d'un altre tipus□, escrits professionals i documents tipus habituals en organitzacions i institucions privades i públiques, sense faltes d'ortografia, amb lèxic adequat i presentats en el format correcte.



CE4.6 Interpretar la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents establerts per a les empreses i institucions públiques i privades.

CE4.7 Davant una simulació de diferents tipus de comunicacions escrites adreçades a organitzacions o institucions, públiques i/o privades, i utilitzant els mitjans ofimàtics i telemàtics, cal:

- Aplicar les tècniques de comunicació escrita en funció del tipus de comunicació.
- Redactar el document correctament i complir les normes ortogràfiques i sintàctiques en llengües pròpies.
- Adaptar al destinatari el llenguatge utilitzat en les comunicacions.
- Obtindre impresos d'Internet, emplenar-los i imprimir-los, formularis de certes comunicacions □ sol·licituds, reclamacions, escrits a les administracions públiques, altres.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició amb agilitat i destresa en la seva elaboració.

C5: aplicar les tècniques de registre públic i privat, i distribució de la informació i documentació, per facilitar-ne l'accés, la seguretat i confidencialitat.

CE5.1 Descriure la finalitat d'organitzar la informació i els objectius que es persegueixen.

CE5.2 Explicar les tècniques d'organització d'informació que es poden aplicar en una organització o en l'Administració pública.

CE5.3 Diferenciar els procediments de registre, classificació i distribució habituals en les organitzacions.

CE5.4 Descriure els diferents tipus de correspondència i paqueteria, i el seu tractament.

CE5.5 Interpretar la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents establerts per a les empreses i institucions públiques i privades.

CE5.6 Utilitzar les aplicacions del correu electrònic per permetre que els missatges de correu s'obrin, s'imprimeixin o es distribueixin, es desin o s'eliminin.

CE5.7 Utilitzar els fòrums, xats, les àrees de PMF o eines similars perquè la comunicació sigui registrada i consultada correctament.

CE5.8 Davant una simulació de documents tipus convenientment caracteritzats i informació per registrar i distribuir, cal:

- Determinar el procediment de registre i distribució apropiats al tipus d'organització.
- Determinar els tipus de correspondència apropiats al tipus d'informació i documentació.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques de correu electrònic, fòrums, xats, àrees de PMF amb agilitat i destresa en el seu registre i distribució.
- Explicar la importància de l'aplicació de mesures referents al control de dades i la seva conservació.

## **Continguts**

### **1. Processos de comunicació en les organitzacions i Administració pública.**

- Tipologia de les organitzacions per:
  - o Sector d'activitat.
  - o Mida.
  - o Forma jurídica de constitució i altres.
- Identificació de l'estructura organitzativa empresarial:
  - o Horitzontal.
  - o Vertical.
  - o Transversal.
- Identificació de l'estructura funcional de l'organització:





- Estructura departamental.
- L'organigrama de l'empresa: la seva elaboració.
- Fluxos de comunicació: elaboració de diagrames de fluxos i informació gràfica.
- Canals de comunicació: tipus i característiques.
- L'Administració pública: la seva estructura organitzativa i funcional.
- Tècniques de treball en grup:
  - Relacions jeràrquiques.
  - Relacions funcionals.
- Estructuració i aplicació pràctica dels diferents manuals de procediment i imatge corporativa.
- Normativa vigent en matèria de:
  - Seguretat, registre i confidencialitat de la informació i la comunicació.
  - Protecció de dades i serveis d'informació i comerç electrònic.

## 2. Comunicació interpersonal en organitzacions i administracions públiques.

- La comunicació oral: normes d'informació i atenció, internes i externes.
- Tècniques de comunicació oral:
  - Habilitats socials.
  - Protocol.
- La comunicació no verbal.
- La imatge personal en els processos de comunicació:
  - Actituds.
  - Usos.
  - Costums.
- Criteris de qualitat en el servei d'atenció al client o interlocutor:
  - Empatia.
  - Principis bàsics de l'assertivitat.

## 3. Recepció de visites en organitzacions i administracions públiques.

- Organització i manteniment de l'entorn físic de l'espai d'acolliment: aspecte i disposició de materials auxiliars i equips.
- Control d'entrada i sortida de visites, i els seus registres.
- Funcions de les relacions públiques en l'organització.
- Procés de comunicació en la recepció:
  - Acolliment.
  - Identificació.
  - Gestió.
  - Comiat.
- Aplicació de tècniques de conducta i relacionals específiques als visitants:
  - Escolta activa, empatia i altres.
  - Aplicació de tècniques correctives.
- Formulació i gestió d'incidències bàsiques.
- Normativa vigent en matèria de registre.

## 4. Comunicació telefònica en organitzacions i administracions públiques.

- Mitjans, equips i usos de la telefonia: tipus més habituals en les comunicacions orals.
- Maneig de centraletes telefòniques.
- La comunicació en les xarxes (intranet i Internet).
- Models de comunicació telefònica: barreres i dificultats en la transmissió de la informació.
- La comunicació comercial bàsica en la comunicació telefònica.
- L'expressió verbal i no verbal en la comunicació telefònica:
  - Recepció.
  - Identificació.
  - Justificació d'absències.



- Peticions, sol·licituds i inscripcions.
- Destreses en la recepció i realització de trucades.
- Normativa vigent en matèria de seguretat, registre i confidencialitat de trucades telefòniques.

## 5. Elaboració i transmissió de comunicacions escrites, privades i oficials.

- Formats tipus d'impresos i documents en l'empresa, institucions i administracions públiques: tipologia i característiques dels documents.
- Normes de comunicació i expressió escrita en l'elaboració de documents i informes, interns i externs:
  - Normes ortogràfiques, sintàctiques i de lèxic socioprofessionals.
  - Ús d'abreviatures comercials i oficials.
- Tècniques de comunicació escrita:
  - Identificació de documents.
  - Missatges per correu electrònic o correu postal.
- Cartes comercials.
- Suports per elaborar i transmetre informació segons:
  - Canals de comunicació.
  - Objectius.
- Elaboració de documents d'informació i comunicació, privats i oficials:
  - Formats.
  - Criteris de realització.
  - Verificació.
  - Control d'errors.
- Utilització de mitjans i equips ofimàtics i telemàtics amb agilitat i destresa, per elaborar i transmetre la informació i documentació.
- Aplicació pràctica dels manuals de comunicació corporativa en les comunicacions escrites.

## 6. Registre i distribució de la informació i documentació convencional o electrònica.

- Organització de la informació i documentació:
  - Objectius.
  - Finalitat.
  - Tècniques que cal aplicar.
- Correspondència i paqueteria:
  - Tipologia.
  - Tractament.
  - Verificació de dades.
  - Esmena d'errors.
  - Accessos.
  - Consulta.
  - Conservació.
- Recepció de la informació i paqueteria:
  - Eines: servei de correus, missatgeria, circulació interna, correu electrònic, fax, fòrums, xats, àrees de PMF o eines similars.
  - Revisió periòdica d'aquestes comunicacions.
  - Distribució per canals adequats.
- Procediments de registre d'entrada i sortida de correspondència i paqueteria: acarament, gestió i compulses.
- Actuació bàsica en les administracions públiques:
  - Nocions bàsiques del procediment administratiu comú.
  - Procediment bàsic del registre públic.
- Coneixement i difusió dels manuals de procediment i imatge.
- Aplicació de la normativa vigent de procediments de seguretat, registre i confidencialitat de la informació i documentació convencional o electrònica.



## Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu - MF0975_2	90	60

## Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurin la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència digital.

## **MÒDUL FORMATIU 2**

**Denominació:** OPERACIONS ADMINISTRATIVES COMERCIALS

**Codi:** MF0976\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0976\_2 Realitzar les gestions administratives del procés comercial

**Durada:** 160 hores

## **UNITAT FORMATIVA 1**

**Denominació:** ATENCIÓ AL CLIENT EN EL PROCÉS COMERCIAL

**Codi:** UF0349

**Durada:** 40 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 i RP6.

## Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar les tècniques de comunicació comercial en les operacions de compravenda, a través dels diferents canals de comercialització, tenint en compte criteris de qualitat de servei d'atenció al client.

CE1.1 Descriure les funcions bàsiques en un departament comercial i/o facturació.

CE1.2 Identificar els procediments de comunicació comercial en les operacions de compravenda en organitzacions tipus.

CE1.3 Distingir els canals de comunicació comercials (pàgines web, convencionals, altres) i explicar-ne les característiques, els avantatges i inconvenients d'utilització.



CE1.4 Identificar els paràmetres de qualitat de servei en els procediments de comunicació comercial amb el client.

CE1.5 Identificar les fases d'un procés de venda i d'atenció al client.

CE1.6 Distingir els tipus de motivacions habituals del client davant la compra de diferents tipus de productes i/o serveis.

CE1.7 Diferenciar correctament les condicions de venda que corresponen a un client segons la seva classificació comercial o segment de mercat.

CE1.8 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, de comunicació comercial, cal:

- Adaptar les tècniques de venda al mitjà de comunicació proposat □telèfon, Internet, telefonia mòbil, correu postal o electrònic.
- Demostrar interès i preocupació per atendre satisfactòriament les necessitats del client.
- Expressar en el tracte amb el client suposat: cortesia, respecte i discreció.
- Determinar el suport de comunicació □bases de dades internes, pàgines web, altres□ més apropiat per obtenir la informació requerida.
- Transmetre la informació amb claredat, de manera ordenada i precisa, de forma presencial, telefònica o telemàtica.

CE1.9 En la simulació d'una entrevista amb un client, a través d'un determinat canal de comercialització i a partir d'una informació convenientment caracteritzada, cal:

- Identificar la tipologia del client i les seves necessitats de compra, fent les preguntes oportunes.
- Realitzar un guió entrevista de venda telefònica i aplicar-lo a la simulació.
- Descriure amb claredat, de manera ordenada i precisa, les característiques del producte, i destacar-ne els avantatges i l'adequació a les necessitats del client.
- Conèixer i rebatre les objeccions del client, per minimitzar les hostilitats del client.
- Aplicar en la venda telefònica diferents tancaments segons el tipus de client.

C2: efectuar els processos de recollida, canalització i/o resolució de reclamacions, i seguiment de clients en els serveis postvenda.

CE2.1 Distingir les fases d'un procés postvenda i descriure'n les característiques bàsiques.

CE2.2 Identificar els productes i/o serveis que necessiten necessàriament d'un seguiment i servei postvenda.

CE2.3 Valorar la importància del servei postvenda en la gestió comercial de diferents tipus de productes i/o serveis a través de supòsits pràctics o casos reals, i descriure les conseqüències de la inexistència o mala utilització d'aquest servei.

CE2.4 Descriure els mètodes utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda.

CE2.5 Descriure i explicar les tècniques i els instruments bàsics de fidelització de clients.

CE2.6 A partir d'un supòsit de fidelització de clients, amb unes característiques establertes, cal:

- Elaborar els documents adequats a cada acció de fidelització de forma clara i concisa, en funció de la seva finalitat i del canal que s'empri □correu electrònic, correu postal, telèfon, missatges mòbils.

CE2.7 Descriure el procés que ha de seguir una reclamació.

CE2.8 Identificar la documentació utilitzada per recollir una reclamació i descriure la informació que ha de contenir.

CE2.9 En una situació simulada d'atenció i gestió d'una reclamació, convenientment caracteritzada, cal:

- Recollir i escoltar atentament la queixa o reclamació del client suposat.
- Definir amb precisió la naturalesa i el context de la queixa o reclamació.
- Delimitar amb rigor la capacitat personal per resoldre-la.



- Formalitzar per escrit la reclamació i indicar la informació necessària que ha de contenir.

## **Continguts**

### **1. Atenció al client en les operacions de compravenda.**

- El departament comercial:
  - o Funcions bàsiques.
  - o Identificació de necessitats i gustos del client: classificació del client.
- Procediment de comunicació comercial:
  - o Elements de comunicació institucional.
  - o Fases del procediment.
  - o Suports de la comunicació.
  - o Tractament cap al client: lèxic correcte, formulació adequada de preguntes/respostes i altres tècniques.
- Identificació del perfil psicològic dels diferents clients:
  - o Aplicació de condicions de venda.
  - o Transmissió d'informació comercial rellevant segons el tipus de client.
  - o Motivació.
- Relació amb el client a través de diferents canals:
  - o Característiques.
  - o Avantatges i inconvenients.
  - o Internet com a canal de comunicació.
- Criteris de qualitat en l'atenció al client: satisfacció del client.
- Aplicació de la confidencialitat en l'atenció al client.

### **2. Comunicació d'informació comercial en els processos de compravenda.**

- El procés de compravenda com a comunicació:
  - o Aspectes bàsics: identificació de la comunicació en la venda.
  - o Tècniques i mitjans de comunicació de la compra i la venda.
  - o Argumentació comercial.
  - o Tractament d'objeccions.
- Comunicació de la informació sobre els productes:
  - o La venda telefònica.
  - o La venda per catàleg.
  - o Televenda.
  - o Internet i altres formes.

### **3. Adaptació de la comunicació comercial al telemàrqueting.**

- Aspectes bàsics del telemàrqueting:
  - o Conceptes: màrqueting, telemàrqueting, teleoperador/a, sectors empresarials del mercat i altres.
- L'operativa general del teleoperador/a:
  - o Connectar amb el client.
  - o Motivació del teleoperador/a cap a la comunicació.
  - o Afermar actituds positives del teleoperador/a.
- Tècniques de venda:
  - o Principals tècniques de venda comercial.
  - o Els guions: planificar-ne l'existència.
  - o L'entrevista: necessitats dels clients i l'ús correcte dels productes.
  - o Elements per a l'èxit de les diferents tècniques de venda.
- Tancament de la venda:
  - o Objecions dels clients: principals causes i actituds.
  - o Minimitzar les hostilitats dels clients.
  - o Tipologia de tancaments de venda.

#### 4. Tramitació en els serveis de postvenda.

- Seguiment comercial: concepte.
- Fidelització de la clientela:
  - o Instruments de fidelització: bonificacions, targetes de punts o de club, cupons descompte i altres.
  - o Finalitat.
- Identificació de queixes i reclamacions.
  - o Concepte.
  - o Característiques.
  - o Tipologia: presencials i no presencials.
- Procediment de reclamacions i queixes:
  - o Recepció.
  - o Formulació documental.
  - o Resolució de dubtes.
- Valoració dels paràmetres de qualitat del servei i la importància o les conseqüències de la seva no-existència.
- Aplicació de la confidencialitat a l'atenció prestada en els serveis de postvenda.

### UNITAT FORMATIVA 2

**Denominació:** GESTIÓ ADMINISTRATIVA DEL PROCÉS COMERCIAL

**Codi:** UF0350

**Durada:** 80 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3, RP4 i RP5.

#### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: confeccionar els documents bàsics de les operacions de compravenda, utilitzant els mitjans informàtics o telemàtics, realitzar els càlculs necessaris i aplicar la legislació mercantil i fiscal vigent.

CE1.1 Distingir els documents bàsics de les operacions de compravenda i precisar les funcions i els requisits formals que han de tenir.

CE1.2 Detectar, gestionar i comunicar a les persones o departaments corresponents les incidències que es produeixin durant el procés administratiu de compravenda: documentació incompleta o no rebuda, errors formals i altres, amb la finalitat de complir una gestió integral de qualitat.

CE1.3 Precisar les característiques bàsiques de les normes mercantils i fiscals aplicables en les operacions de compra i venda.

CE1.4 Precisar els conceptes d'interès comercial, descompte comercial, marge comercial, preu de cost del producte, preu de compra, preu de venda, percentatge d'IVA, correatges, comissions.

CE1.5 A partir d'un supòsit convenientment caracteritzat, cal:

- Identificar els diferents mètodes per calcular el preu final de venda.
- Calcular el preu final de venda d'acord amb els marges proporcionats.
- Valorar la incidència en el preu final de diferents promocions.

CE1.6 En un supòsit pràctic de compra o venda convenientment caracteritzat, en el qual s'han d'utilitzar les aplicacions informàtiques específiques o genèriques adequades, cal:

- Elaborar els albarans incorporant-hi cadascun dels paràmetres necessaris (quantitats, conceptes, imports i altres).
- Calcular correctament l'import total del preu unitari de compra o venda.



- Calcular correctament l'import total de la compra o venda de diferents productes.
- Elaborar les factures, tenint en compte els descomptes, el tipus d'IVA i el sistema de pagament o cobrament establert.

CE1.7 En un supòsit pràctic de recepció de documentació administrativa, cal:

- Identificar els diferents documents administratius rebuts.
- Comprovar l'existència o no d'incidències en la documentació.
- Valorar les incidències detectades i actuar en conseqüència.

C2: aplicar mètodes de control d'existències, tenint en compte els principals sistemes de gestió de magatzem i les tipologies de productes i/o serveis, en diferents activitats empresarials.

CE2.1 Distingir els diferents tipus d'existències habituals en empreses de producció, comercials i/o de serveis.

CE2.2 Diferenciar els tipus d'embalatges i envasos que s'utilitzen en funció de les matèries primeres i els productes.

CE2.3 Descriure els procediments administratius relatius a la recepció, emmagatzematge, distribució interna i expedició d'existències.

CE2.4 Explicar les característiques dels diferents mètodes de control d'existències.

CE2.5 A partir de supòsits convenientment caracteritzats, cal:

- Aplicar el mètode de control d'existències indicat.
- Calcular l'import del saldo d'existències tenint en compte el cost del producte, l'IVA, els marges comercials i altres despeses.
- Interpretar els inventaris periòdics i fer-los correspondre amb el nivell d'existències donat.

## **Continguts**

### **1. Tramitació administrativa del procediment d'operacions de compravenda convencional.**

- Selecció de proveïdors: criteris de selecció.
- Gestió administrativa del seguiment de clients:
  - o Procediments i fases postvenda.
  - o Instruments, productes o serveis que el requereixen.
  - o Tràmits.
  - o Valoració.
- Identificació de documents bàsics:
  - o Pressupost.
  - o Proposta de comanda.
  - o Comanda.
  - o Albarà.
  - o Notes de lliurament.
  - o Factures.
  - o Carta de port i altres.
- Confecció i emplenament de documentació administrativa en operacions de compravenda.
- Identificació i càlcul comercial en les operacions de compra i venda:
  - o IVA.
  - o Preu de cost i de venda.
  - o Ports.
  - o Embalatges i envasos.
  - o Corretatges.
  - o Descompte comercial i altres.
- Acarament de les dades dels documents formalitzats amb els precedents i les dades proporcionades per clients proveïdors.

- Tramitació i gestió de les incidències detectades en el procediment administratiu de compravenda:
  - o Reclamació i/o provisió de la documentació no rebuda o remesa a proveïdors o clients.
  - o Transmissió d'incidències a departaments corresponents.
  - o Resolució d'incidències en funció de les competències.
- Aplicació de la normativa vigent en matèria d'actualització, seguretat i confidencialitat.

## 2. Aplicació de la normativa mercantil i fiscal vigent en les operacions de compravenda.

- Legislació mercantil bàsica:
  - o Conceptes bàsics.
  - o El Codi de comerç: aspectes bàsics.
- Legislació fiscal bàsica.
- Legislació sobre IVA:
  - o Concepte.
  - o Règims d'IVA: general, recàrrec d'equivalència, operacions bàsiques intracomunitàries.
  - o Tipus impositius.
  - o Emplenament dels models de liquidació d'IVA.
- Conceptes bàsics de legislació mercantil i fiscal de la Unió Europea: directives comunitàries i operacions intracomunitàries.

## 3. Gestió d'estocs i inventaris.

- Conceptes bàsics: existències, matèries primeres, embalatge, envasament i etiquetatge.
- Emmagatzematge: sistemes de magatzematge, ubicació d'existències, anàlisi de la rotació.
- Procediment administratiu de la gestió de magatzem:
  - o Recepció i lliurament de documentació i mercaderia: anomalies, deterioraments, devolucions.
  - o Registre d'entrades i sortides.
  - o Elaboració i interpretació d'inventaris.
  - o Control i organització de l'emmagatzematge de productes: acarament de productes inventariats i registrats, desviacions, pèrdues i obsolescència dels productes emmagatzemats.
  - o Distribució de mercaderia i documentació corresponent.
- Sistemes de gestió d'existències convencionals: característiques i aplicació pràctica.
- Control de qualitat en la gestió de magatzem.
- Els diferents sistemes de control de qualitat: aspectes bàsics.
  - o Manuals de procediment de l'organització.
  - o Normativa vigent en matèria de control i seguretat de la mercaderia i la seva documentació.

## UNITAT FORMATIVA 3

**Denominació:** APLICACIONES INFORMÀTIQUES DE LA GESTIÓ COMERCIAL

**Codi:** UF0351

**Durada:** 40 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2 i amb les RP1, RP3, RP5 i RP6 en la part informàtica que correspongui.

## Capacitats i criteris d'avaluació

C1: utilitzar aplicacions informàtiques de gestió comercial, magatzem i/o facturació, registrar la informació i obtenir la documentació requerida en les operacions de compra i venda.

CE1.1 Identificar les funcions i els procediments fonamentals de les aplicacions i, si s'escau, consultar els sistemes d'ajuda.

CE1.2 Valorar i justificar la necessitat d'aplicar els sistemes de protecció i salvaguarda de la informació i descriure les possibles conseqüències de la falta d'aplicació.

CE1.3 En un supòsit pràctic en el qual es proposen operacions de compravenda convenientment caracteritzades, i utilitzant aplicacions informàtiques de gestió comercial, cal:

- Definir els arxius de paràmetres □ tipus d'IVA, descomptes, bonificacions, altres.
- Registrar les altes, baixes i modificacions en els arxius de clients, proveïdors i productes proposats.
- Registrar les compres realitzades i actualitzar l'arxiu de proveïdors i digitalització de la documentació, si s'escau.
- Registrar la facturació de les vendes i actualitzar l'arxiu de clients, si s'escau.
- Obtenir correctament en els formats definits els documents mercantils.

CE1.4 Identificar adequadament les informacions significatives dels informes de vendes i relacionar-ne el contingut.

CE1.5 A partir d'un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, i mitjançant la utilització d'un programa informàtic de gestió comercial o CRM, cal:

- Identificar la informació proporcionada segons correspongui a clients, productes, distribuïdors, agents de venda, promocions o altres participants o elements de la venda.
- Utilitzar les funcions, els procediments i les utilitats elementals amb precisió, emmagatzemar o actualitzar les dades proporcionades de clients o venedors.
- Obtenir formularis senzills, donats uns paràmetres relacionats amb informació de clients.
- Obtenir els informes de venda en els formats, terminis i paràmetres requerits.
- Realitzar còpies de seguretat de la informació introduïda en l'aplicació informàtica.

CE1.6 En un supòsit pràctic en el qual es proposen operacions de gestió d'existències i magatzem convenientment caracteritzades, i utilitzant les aplicacions informàtiques de gestió comercial i/o magatzem, cal:

- Definir els arxius de paràmetre □ criteris de valoració, estoc òptim, estoc mínim, altres.
- Registrar els moviments d'existències.
- Obtenir amb precisió l'inventari d'existències.
- Aplicar les opcions de seguretat i confidencialitat de les dades registrades en l'aplicació informàtica.

## Continguts

### **1. Utilització d'aplicacions de gestió en relació amb clients proveïdors (CRM):**

- Actualització de fitxers d'informació de:
  - o Clients.
  - o Proveïdors.
  - o Productes i serveis.
  - o Agents de venda i distribució.
  - o Empreses de la competència.
  - o Paràmetres comercials: descomptes, tipus impositius i altres.

- Tramitació administrativa de la informació de clients proveïdors:
  - o Recepció de la informació documentació.
  - o Organització.
  - o Digitalització de la documentació per al seu registre.
  - o Registre.
  - o Transmissió.
  - o Cerques.

## 2. Utilització d'aplicacions de gestió de magatzem.

- Generar els arxius d'informació de:
  - o Existències.
  - o Matèries primeres.
  - o Envasos.
  - o Embalatges i altres.
- Sistemes de gestió informàtica de magatzems.

## 3. Utilització d'aplicacions informàtiques de gestió de la facturació:

- Generació de:
  - o Pressupostos.
  - o Comandes.
  - o Albarans.
  - o Factures i altres.
- Realització d'enllaços amb altres aplicacions informàtiques de:
  - o Comptabilitat.
  - o Gestió de dades o altres.

## 4. Utilització d'eines d'aplicacions de gestió de la postvenda per:

- Gestionar la informació obtinguda en la postvenda:
  - o Organització.
  - o Registre.
  - o Arxivament.
- Realitzar accions de fidelització.
- Gestió de queixes i reclamacions:
  - o Registre.
  - o Arxivament.
- Obtenició mitjançant aplicacions de gestió de:
  - o Informes relacionats.
  - o Formularis.
  - o Estadística.
  - o Quadres de dades.
- Aplicació de sistemes de salvaguarda i protecció de la informació:
  - o Conseqüències de la seva no-aplicació.
  - o Còpies de seguretat.

## Orientacions metodològiques

### Formació a distància:

Unitat formativa	Nombre d'hores totals de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa 1 - UF0349	40	30
Unitat formativa 2 - UF0350	80	40
Unitat formativa 3 - UF0351	40	40



### Seqüència:

La primera unitat formativa del mòdul es pot programar de manera independent. Per accedir a la unitat formativa 3 s'ha d'haver superat la unitat formativa 2.

### **Criteris d'accés per als alumnes**

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurin la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.

### **MÒDUL FORMATIU 3**

**Denominació:** ENREGISTRAMENT DE DADES

**Codi:** MF0973\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència:**

UC0973\_1 Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència

**Durada:** 90 hores

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: disposar els diferents elements materials i espais de treball aplicant-hi els criteris d'optimització de recursos, les normes de qualitat, seguretat i salut en processos d'enregistrament de dades en terminals informàtics.

CE1.1 Identificar diferents factors d'optimització de recursos □ planificació del temps, organització, neteja o altres.

CE1.2 Identificar els recursos i procediments d'adaptació dels diferents materials i elements ambientals que mitiguen la fatiga o altres riscos en matèria de seguretat i salut.

CE1.3 Identificar els criteris necessaris per organitzar els recursos.

CE1.4 Precisar els elements, les eines i els espais necessaris per a l'enregistrament de dades en terminals informàtics.

CE1.5 Descriure les posicions correctes que ha de mantenir el professional en l'enregistrament de dades i complir la normativa de seguretat i salut i higiene postural.

CE1.6 Explicar quina és la posició ergonòmica idònia en l'enregistrament de dades.

CE1.7 En casos pràctics de simulació convenientment caracteritzats de l'activitat d'enregistrament de dades, cal:

- Programar les activitats necessàries per al desenvolupament de l'enregistrament de dades i ajustar els temps necessaris per al compliment d'objectius marcats prèviament.
- Precisar l'ordre en el qual es disposen els diversos documents que cal enregistrar i verificar-los.

- Identificar les modificacions necessàries en matèria d'ergonomia ambiental per mitigar els riscos en l'enregistrament de dades.
- Explicar les conseqüències positives i negatives d'adoptar una posició correcta en l'enregistrament de dades.

C2: identificar els criteris d'actuació professional pròpia en l'activitat d'enregistrament de dades, que permetin la integració i cooperació en grups per contribuir a crear un clima de treball productiu, d'acord amb una ètica personal i professional definida.

CE2.1 Descriure les principals funcions que cal acomplir en grups de treball d'enregistrament de dades tipus i especificar les relacions funcionals i jeràrquiques que comporten.

CE2.2 Definir el treball en equip en un grup d'enregistrament de dades tipus i identificar les possibles estratègies o formes de treball.

CE2.3 Justificar els valors eticopersonals que determinen la professionalitat, així com la seva importància en la integració i participació activa en un equip de treball d'enregistrament de dades.

CE2.4 Definir els criteris de qualitat en l'activitat d'enregistrament de dades i identificar els indicadors que afecten la pròpia actuació professional.

CE2.5 En casos pràctics de simulació convenientment caracteritzats, en els quals es proposen rols determinats d'un grup de treball d'enregistrament de dades tipus, instruccions concretes i diferents pautes de treball donades per un suposat coordinador, cal:

- Especificar l'objectiu i el contingut fonamentals de les instruccions de treball.
- Identificar les activitats d'enregistrament i els rols que ha d'acomplir cada membre del grup de treball.
- Descriure les pautes d'actuació personal fonamentals per a la integració en el grup de treball, quant a l'actitud personal cap al treball i cap a la resta dels membres.
- Identificar les pautes de coordinació definides i les persones amb les quals cal coordinar-se en la realització de les tasques d'enregistrament assignades.
- Precisar el grau d'autonomia de cada membre del grup en la realització de les activitats d'enregistrament.
- Descriure els criteris de qualitat que han de guiar l'actuació professional.
- Identificar els valors ètics personals i professionals, així com els possibles errors i necessitats de millora en l'actuació professional pròpia, evidenciats en la simulació.

C3: aplicar tècniques mecanogràfiques en un teclat estàndard, amb precisió, velocitat i qualitat d'escriptura al tacte a través d'aplicacions informàtiques específiques.

CE3.1 Identificar la composició i l'estructura d'un teclat estàndard.

CE3.2 Precisar correctament les funcions de posada en marxa del terminal informàtic.

CE3.3 Explicar la tècnica mecanogràfica i establir les diferències entre les diferents formes de configuració del teclat.

CE3.4 Definir de forma precisa el funcionament de les tecles auxiliars: majúscules, signes ortogràfics, numèrics, interrogatius i admiratius, tabuladors o altres.

CE3.5 Transcriure textos complexos proposats □ fórmules, argots, idiomes, galimaties o altres □, notes preses al dictat, abocament de veu, enregistraments o altres suports, amb rapidesa, precisió i un maneig perfecte del teclat estàndard.

CE3.6 Identificar els components i les funcions dels mitjans de reproducció necessaris per a l'enregistrament de dictats.

CE3.7 En casos pràctics degudament caracteritzats, de còpia o dictat de diversos textos complexos, cal:

- Utilitzar amb precisió la línia dominant, les línies inferiors i les línies superiors.
- Utilitzar amb precisió els caràcters de funció del teclat.





- Utilitzar amb rapidesa i precisió les tecles auxiliars.
- Enregistrar dictats amb precisió per agilitar la consecució de velocitat.
- Desenvolupar prou destresa per aconseguir entre tres-centes i tres-centes vint-i-cinc pulsacions per minut amb un nivell d'error màxim del cinc per cent sobre dades en llengües pròpies o estrangeres.
- Justificar la importància de la postura corporal davant el teclat □posició dels braços, canells i mans□, per adquirir velocitat i prevenir riscos contra la salut.

C4: enregistrar dades de taules aplicant tècniques mecanogràfiques en un teclat numèric, amb precisió, velocitat i qualitat d'escriptura al tacte a través d'aplicacions informàtiques específiques.

CE4.1 Identificar la composició i l'estructura d'un teclat numèric.

CE4.2 Precisar correctament les funcions de posada en marxa del terminal informàtic.

CE4.3 Explicar la tècnica mecanogràfica i les diferències de configuració del teclat numèric.

CE4.4 Transcriure taules de dades numèriques amb rapidesa, precisió i un maneig perfecte del teclat numèric.

CE4.5 Descriure adequadament la col·locació davant el teclat: posició del cos, braços, canells i mans.

CE4.6 En casos pràctics degudament caracteritzats, de còpia de diverses taules complexes de dades numèriques en diferents aplicacions informàtiques, cal:

- Utilitzar amb precisió la línia dominant, les línies inferiors i les línies superiors.
- Emprar les tecles auxiliars.
- Desenvolupar prou destresa per no superar un nivell d'error del cinc per cent.

C5: modificar els errors localitzats en l'enregistrament de dades, ressaltar-los i canviar-los mitjançant la utilització d'acarament de documents, regles ortogràfiques, mecanogràfiques i d'acord amb les normes estandarditzades de qualitat.

CE5.1 Descriure totes les activitats necessàries per verificar dades i explicar la seqüència lògica de les operacions.

CE5.2 Explicar els elements i recursos bàsics de la localització i modificació d'errors mecanogràfics.

CE5.3 Identificar les eines disponibles per a la correcció d'errors mecanogràfics durant el desenvolupament de l'enregistrament.

CE5.4 Identificar els signes estandarditzats de correcció d'errors mecanogràfics.

CE5.5 Explicar les regles d'ús ortogràfic i la divisió de paraules al final de línia.

CE5.6 Identificar els mitjans, procediments i criteris més adequats en el registre de la documentació que cal enregistrar.

CE5.7 En casos pràctics de simulació suficientment caracteritzats, relacionats amb l'acarament i la verificació dels documents originats de l'enregistrament de dades, cal:

- Comprovar que la reproducció del document coincideix amb l'original escrit o l'abocament de veu.
- Localitzar errors ortogràfics o mecanogràfics, mitjançant la tècnica d'acarament de documents, a través de les eines de tractament de textos.
- Precisar els errors d'enregistrament, mitjançant l'ús de signes de correcció d'errors mecanogràfics o ortogràfics, en el document mateix o la seva reproducció.
- Modificar amb immediatesa i eficiència els errors detectats.
- Registrar el document, una vegada corregit, a través dels mitjans informàtics o documentals disponibles.
- Explicar els conceptes i descriure les normes de qualitat aplicables als treballs d'enregistrament de dades en terminals informàtics.



- Explicar les conseqüències del control de la documentació en les funcions pròpies d'enregistrament de dades, i la seva repercussió en l'assoliment dels objectius propis i de l'organització.
- Explicar les conseqüències de la confidencialitat de les dades que cal enregistrar i les seves possibles repercussions personals i per a la imatge de les organitzacions.

## **Continguts**

### **1. Organització i manteniment del lloc de treball i els terminals informàtics en el procés d'enregistrament de dades.**

- Planificar en el procés d'enregistrament de dades:
  - o Els espais de treball.
  - o Les eines que cal emprar en el procés.
  - o Les activitats que cal realitzar.
  - o Els objectius que cal complir.
- Organització del temps d'activitat, l'àrea de treball i els documents que cal enregistrar: tècniques d'optimització, recursos i criteris d'organització.
- Programació de l'activitat d'enregistrament de dades.
- Manteniment i reposició de terminals informàtics i recursos o materials.
- Postura corporal davant el terminal informàtic:
  - o Prevenció de vicis posturals i tensions.
  - o Posició dels braços, canells i mans.
- Mitigació dels riscos laborals derivats de l'enregistrament de dades: adaptació ergonòmica de les eines i espais de treball.
- Normativa vigent en matèria de seguretat, salut i higiene postural.

### **2. L'actuació personal i professional en l'entorn de treball de l'activitat d'enregistrament de dades.**

- Organització del treball en l'activitat d'enregistrament de dades en terminals informàtics:
  - o Funcions i instruccions, objectius, formes.
  - o Pautes d'actuació, actitud i autonomia personal i en el grup.
- Aplicació del concepte de treball en l'equip dins de l'activitat d'enregistrament de dades en terminals informàtics: l'esperit d'equip i la sinergia.
- Identificació de paràmetres d'actuació professional en l'activitat d'enregistrament de dades:
  - o Indicadors de qualitat de l'organització.
  - o Integració d'hàbits professionals.
  - o Procediments de treball sotmesos a normes de seguretat i salut laboral.
  - o Coordinació.
  - o L'orientació a resultats.
  - o Necessitat de millores i altres.
- Caracterització de la professionalitat: ètica personal i professional en l'entorn de treball.

### **3. Aplicació de tècniques mecanogràfiques en teclats estesos de terminals informàtics.**

- Funcionament del teclat estès d'un terminal informàtic:
  - o Posada en marxa i configuració.
  - o Composició i estructura del teclat estès.
  - o Tecles auxiliars, de funcions i de moviment del cursor.
  - o Combinació de tecles en l'edició de textos.
- Tècnica mecanogràfica:
  - o Simultaneïtat escriptura lectura.



- Col·locació dels dits, mans i canells.
- Fila superior, inferior i dominant.
- Posició corporal davant el terminal.
- Desenvolupament de destreses en un teclat estès de velocitat i precisió.
- Transcripció de textos complexos, taules de dades, abocaments de veu, enregistraments i altres.
- Aplicació de normes d'higiene postural i ergonòmica davant el teclat d'un terminal informàtic.

#### 4. Aplicació de tècniques mecanogràfiques en teclats numèrics de terminals informàtics.

- Funcionament del teclat numèric d'un terminal informàtic:
  - Posada en marxa i configuració.
  - Composició i estructura.
  - Tecles de funcions i de moviment del cursor.
  - Combinació de tecles en l'edició de dades numèriques.
- Tècnica mecanogràfica:
  - Simultaneïtat escriptura lectura.
  - Col·locació dels dits, mans i canells.
  - Posició corporal davant el terminal.
- Desenvolupament de destreses en un teclat numèric de velocitat i precisió.
- Transcripció de taules complexes de dades i dades numèriques en general.

#### 5. Utilització de tècniques de correcció i assegurement de resultats.

- Procés de correcció d'errors:
  - Verificació de dades.
  - Localització d'errors i la seva correcció amb eines adequades.
- Aplicació en el procés de correcció de:
  - Regles gramaticals, ortogràfiques i mecanogràfiques.
  - Tècniques i normes gramaticals, i construcció d'oracions.
  - Signes de puntuació. Divisió de paraules.
- Coneixement del tipus de sigles i abreviatures. Utilització de majúscules.
- Registre de la documentació que cal enregistrar en mitjans adequats.
- Motivació a la qualitat: formes d'assegurar i organitzar la millora de la qualitat.
- Assegurement de la confidencialitat de la informació i consecució d'objectius.

### Orientacions metodològiques

#### Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu - MF0973_1	90	90

### Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguiri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament.

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència digital.



## MÒDUL FORMATIU 4

**Denominació:** GESTIÓ D'ARXIUS

**Codi:** MF0978\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0978\_2 Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic

**Durada:** 60 hores

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: identificar els components de l'equipament del sistema d'arxiu □ equips informàtics, sistemes operatius, xarxes, elements i contenidors d'arxiu.

CE1.1 Identificar els elements bàsics □ maquinari i programari □ d'un sistema en xarxa i explicar-ne les característiques, funcions i els assistents d'instal·lació.

CE1.2 Descriure els procediments generals d'operació en un sistema en xarxa.

CE1.3 En supòsits pràctics, degudament caracteritzats, cal executar directament sobre el sistema funcions bàsiques d'usuari com ara: connexió/desconnexió, optimització de l'espai d'emmagatzematge, utilització de perifèrics, comunicació amb altres usuaris, connexió amb altres sistemes o xarxes.

CE1.4 En supòsits pràctics, degudament caracteritzats, cal realitzar les proves de funcionament dels equips informàtics i comprovar les connexions dels ports de comunicació.

CE1.5 En un cas pràctic sobre un sistema en xarxa complet, del qual es disposa de la documentació bàsica o manuals o arxius d'ajuda corresponents al sistema operatiu de la xarxa i el programari ja instal·lat, cal:

- Identificar, mitjançant un examen del sistema els equips, les seves funcions, el sistema operatiu de les estacions de treball i el sistema operatiu de xarxa.
- Identificar els elements i contenidors de documents d'arxiu de gestió o oficina.
- Utilitzar adequadament les funcions bàsiques del sistema operatiu de les estacions de treball.
- Explicar l'esquema de seguretat i confidencialitat de la informació que proporciona el sistema operatiu de xarxa i identificar el programa de tallafocs i l'antivirus.
- Explicar el funcionament dels comandaments bàsics de l'operació en xarxa i la seva funció.
- Utilitzar els comandaments bàsics de l'operació en xarxa i la seva funció.
- Explicar les variables bàsiques d'entorn d'operació en xarxa i identificar tant els fitxers de configuració més importants com la funció i el contingut.

C2: utilitzar les prestacions dels sistemes operatius i d'arxiu d'ús habitual en l'àmbit organitzacional, crear i mantenir una estructura organitzada i útil als objectius d'arxiu plantejats per aconseguir-ne l'optimització.

CE2.1 Identificar les diferents prestacions dels sistemes operatius instal·lats i explicar-ne les característiques i funcions bàsiques.

CE2.2 Distingir entre les diferents eines d'optimització del sistema i explicar-ne les funcions.



CE2.3 Diferenciar i utilitzar els suports de registre i arxivament informàtic □ disc fix, disquets, CD-R, llapis de memòria USB o altres□, en funció de les seves característiques i del volum d'informació que cal tractar i la seva distribució.

CE2.4 A partir de supòsits, convenientment caracteritzats, d'organització d'informació i documents donats, i uns paràmetres de configuració del sistema, cal:

- Utilitzar les funcions del sistema operatiu necessàries per configurar les vistes dels diferents objectes del sistema, i la forma d'operar-hi.
- Crear els diferents arxius o carpetes d'acord amb les indicacions rebudes.
- Realitzar les còpies o els moviments de carpetes o arxius a través de les funcions precises que permetin minimitzar el temps d'execució.
- Anomenar o reanomenar els arxius o les carpetes segons les indicacions.
- Crear els accessos directes necessaris a aquelles carpetes o arxius que han de ser d'ús habitual segons les indicacions rebudes.
- Realitzar les còpies de seguretat de les estructures creades.

CE2.5 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, cal executar les eines del sistema indicades i explicar els resultats aconseguits amb aquestes.

C3: aplicar les tècniques de registre i arxivament de la informació, pública i/o privada, que facilitin l'accés, la seguretat i la confidencialitat de la documentació en suport paper.

CE3.1 Descriure la finalitat d'organitzar la informació i els objectius que es persegueixen.

CE3.2 Identificar els suports d'arxivament i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que cal emmagatzemar.

CE3.3 Explicar les tècniques d'organització d'informació que es poden aplicar en una institució pública o privada.

CE3.4 Diferenciar els sistemes d'ordenació, classificació i registre documental habituals en les organitzacions.

CE3.5 Davant una simulació de documents tipus, convenientment caracteritzats, i informació per registrar i arxivar, cal:

- Determinar el sistema de classificació, registre i arxivament apropiats al tipus de documents.
- Determinar els suports d'arxivament i registre més apropiats.
- Determinar procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.

C4: executar els procediments que garanteixin la integritat, seguretat, disponibilitat i confidencialitat de la informació.

CE4.1 Identificar els aspectes bàsics de la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents establerts per a les empreses i institucions públiques i privades.

CE4.2 Descriure els diferents nivells de protecció, seguretat i accés a la informació.

CE4.3 Aplicar sistemes de seguretat, protecció, confidencialitat i restricció d'informació disponibles:

- En una aplicació.
- Des del sistema operatiu.
- Des del maquinari.

CE4.4 Detectar errors de procediment en l'accés a la informació confidencial i la seva consulta.

CE4.5 Segons un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, en el qual s'utilitza una aplicació, cal:

- Realitzar còpies d'arxius.
- Establir contrasenyes d'arxius.
- Establir atributs d'accés.
- Establir proteccions de fitxers i directoris.
- Explicar les fallades i donar o proposar solucions alternatives.



C5: utilitzar les prestacions bàsiques i els assistents d'aplicacions informàtiques de bases de dades per obtenir i presentar informació, i crear les consultes, informes i altres objectes personalitzats en funció d'unes necessitats proposades.

CE5.1 Identificar els diferents tipus de taules en funció de les dades recollides, així com les possibles relacions entre aquestes.

CE5.2 Identificar els diferents tipus de consultes i explicar-ne les característiques i la utilitat.

CE5.3 Identificar els objectes que poden integrar un informe a partir d'exemples pràctics.

CE5.4 A partir de supòsits pràctics i fent ús de les prestacions i assistents de l'aplicació d'un sistema gestor de base de dades, cal:

- Crear les taules necessàries.
- Generar formularis a partir dels assistents disponibles i especificar de manera precisa els camps dels arxius que contenen la informació.
- Registrar la informació original en les taules adequades i comprovar que la informació emmagatzemada es correspon amb la real.
- Importar les dades necessàries d'aplicacions proposades □processador de text, full de càlcul o altres.
- Identificar el tipus de consulta més adequat en funció de la informació requerida.
- Crear les consultes a partir dels assistents disponibles i especificar de manera precisa els camps dels arxius que contenen la informació.
- Desar i anomenar les consultes en la base de dades d'acord amb les indicacions rebudes.
- Aplicar les consultes disponibles davant necessitats d'informació que en permetin l'execució.
- Imprimir les consultes i configurar les opcions d'acord amb les normes d'economia i sosteniment del medi ambient proposades.

CE5.5 A partir de supòsits de sol·licitud de presentació d'informació en una base de dades donada, cal:

- Identificar els camps de taules i/o consultes que contenen la informació requerida.
- Crear els informes i gràfics amb els assistents disponibles, i especificar amb precisió el tipus d'agrupament de dades i els formats o estils indicats.
- Emmagatzemar els informes per poder recuperar-los posteriorment amb noms identificables.
- Presentar els informes o la informació requerits en el termini exigít, amb les aplicacions proposades □processador de text, full de càlcul o altres□, i quan escaigui, combinar la informació o exportar les dades.
- Imprimir els informes i configurar les opcions d'acord amb les normes d'economia i sosteniment del medi ambient proposades.

CE5.6 Aplicar els procediments que garanteixin la seguretat, integritat i confidencialitat de l'SGBD.

## **Continguts**

### **1. Gestió d'arxius, públics i privats.**

- Aplicació de tècniques d'arxivament documental:
  - o Sistemes de classificació i ordenació.
  - o Finalitat i objectius.
  - o Índexs d'arxiu: actualització.
  - o Aplicació de manuals d'ajuda.
  - o Millores davant detecció de problemes d'organització.
- Procediment de registre i arxivament posterior:



- Identificació de suports, mobiliari, estris, elements d'arxiu i contenidors.
- Reproducció i acarament de la informació d'arxiu documental a digital.
- Procediments d'accés, cerca, consulta, recuperació, actualització, conservació i custòdia de la informació arxivada.
- Funcions i característiques dels sistemes operatius i d'arxiu:
  - Configurar objectes en sistemes operatius. Forma d'operar.
  - Crear/anomenar, copiar i eliminar arxius, carpetes, subcarpetes i altres.
- Tècniques de protecció d'accessos públics i privats, en arxius convencionals i informàtics:
  - Nivells de protecció: determinació.
  - Disposició de contrasenyes i atributs d'accés.
  - Autoritzacions d'accés o consulta, detecció d'errors en el procediment.
- Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació:
  - Normativa vigent de protecció de dades i conservació de documentació.
  - Còpies de seguretat.

## 2. Optimització bàsica d'un sistema d'arxiu electrònic.

- Equips informàtics: posada en marxa, manteniment operatiu i revisió periòdica que evitin anomalies de funcionament.
  - Elements de maquinari: unitat central de procés i emmagatzematge, equips perifèrics, components físics de xarxes locals, supervisió de connexions.
  - Elements de programari: instal·lació i desinstal·lació, programes, aplicacions actualitzades i assistents.
  - Equips de reproducció.
- Optimització de sistemes operatius monousuari, multiusuari i en xarxa:
  - Funcions i comandaments bàsics.
  - Eines bàsiques del sistema operatiu.
- Sistemes operatius en xarxes locals: configuració bàsica d'un sistema de xarxa, actualització i accions per compartir recursos.
- Aplicació de mesures de seguretat i confidencialitat del sistema operatiu: programes de protecció (antivirus, Firewall, antispam, altres).
- Mesures de conservació i integritat de la informació que contenen els arxius i salvaguarda dels drets d'autor.
- Normes vigents en matèria de protecció de dades i confidencialitat electrònica.

## 3. Gestió bàsica d'informació en sistemes gestors de bases de dades.

- Bases de dades:
  - Tipus i característiques.
  - Estructura.
  - Funcions.
  - Assistents.
  - Organització.
- Manteniment d'informació en aplicacions de bases de dades: introducció, ordenació, assistents per a formularis d'introducció d'informació i actualització de dades.
- Cerques d'informació en aplicacions de bases de dades:
  - Filtres.
  - Consultes.
  - Assistents per a consultes i altres prestacions.
- Presentació d'informació en aplicacions de bases de dades:
  - Informes.
  - Assistents per a informes.
- Interrelacions amb altres aplicacions.
- Aplicació de normes vigents de seguretat i confidencialitat en el maneig de dades.



## Orientacions metodològiques

### Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu - MF0978_2	60	50

### Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament.

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència digital.

## **MÒDUL FORMATIU 5**

**Denominació:** LLENGUA ESTRANGERA PROFESSIONAL PER A LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓ AMB EL CLIENT

**Codi:** MF0977\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0977\_2 Comunicar-se en una llengua estrangera amb un nivell d'usuari independent en les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client

**Durada:** 90 hores

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: comprendre les idees generals i els detalls específics de les gestions tipus habituals de la gestió administrativa en la relació amb el client en llengua estrangera estàndard, transmeses en converses, enregistraments, instruccions o altres, clars i sense distorsions o sorolls.

CE1.1 Comprendre la informació general i els detalls específics de les converses senzilles sobre temes habituals de l'activitat administrativa en la relació amb el client, sempre que la seva articulació sigui clara i amb un accent generalment conegut.

CE1.2 Donada una simulació, convenientment caracteritzada, de comunicació fora de línia relativa a la demanda d'informació, productes o serveis professionals donats, amb una articulació clara i en llengua estrangera, cal:

- Identificar la idea principal de la comunicació.
- Extreure'n les idees secundàries.
- Distingir el tipus de client.
- Identificar els punts essencials de la demanda del client.

CE1.3 A partir d'instruccions detallades i missatges orals en llengua estàndard, convenientment caracteritzats, i amb una articulació clara, cal comprendre els aspectes rellevants i realitzar les anotacions oportunes.

CE1.4 A partir d'una conversa telefònica simulada □gestió de cites, confirmació d'informació bàsica sobre comandes, factures, reclamacions□ en la qual s'utilitzen les estructures i les fórmules necessàries i bàsiques, cal:

- Situar el missatge en el seu context.
- Identificar els elements específics més destacats de la demanda.
- Identificar la trucada.

CE1.5 A partir de l'escolta d'un discurs breu o una conversa en un llenguatge senzill estàndard emesos a través d'un mitjà de comunicació, cal:

- Captar el contingut global del missatge.
- Identificar els elements específics més destacats del missatge.
- Extreure'n les idees secundàries.

CE1.6 A partir de l'escolta de narracions, descripcions, cançons o altres, cal seqüenciar els elements constituents del missatge.

C2: interpretar documentació rutinària professional de caràcter senzill, en llengua estrangera estàndard, pròpia de les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client, per obtenir informacions rellevants, i utilitzar quan sigui necessari material de consulta i diccionaris.

CE2.1 Identificar els documents □cartes comercials, albarans, factures, formularis i altres□ i el lèxic habituals en les operacions de compravenda en diferents entorns professionals.

CE2.2 Identificar les eines de suport més adequades per interpretar i traduir documents, d'accés ràpid i precises, convencionals o informàtiques.

CE2.3 A partir de la lectura comprensiva d'un document no complex de l'àmbit professional □cartes comercials, instruccions tècniques senzilles, fullets, catàlegs, faxos, correus electrònics, anuncis, documents oficials curts o altres□, cal:

- Identificar les característiques bàsiques del document.
- Detectar o localitzar les dades clau d'aquesta informació.
- Identificar el tipus d'informació sol·licitada en cada apartat.
- Interpretar les expressions d'ús del document en l'àmbit professional específic.
- Sintetitzar per escrit el text i ressaltar-ne els aspectes clau.

CE2.4 A partir de la lectura comprensiva de documents reals senzills i habituals de l'entorn professional □propostes de comanda, albarans, factures, documents de transport o altres d'anàlegs□ i dades convenientment caracteritzades relacionades amb aquest, cal:

- Identificar les característiques bàsiques del document.
- Identificar el tipus d'informació sol·licitada en cada apartat.
- Detectar o localitzar les dades clau i els detalls rellevants.
- Emplenar els documents amb les dades adequades proporcionades.
- Interpretar les expressions d'ús del document en l'àmbit professional específic.

CE2.5 Obtenir interpretacions de textos senzills de l'àmbit administratiu en la relació amb el client □cartes, faxos, correus electrònics, reclamacions, catàlegs i altres□ amb el suport, en cas que sigui necessari, del material de consulta.

C3: produir missatges orals senzills, enllaçats i estructurats en llengua estrangera amb una fluïdesa raonable, en situacions habituals i no complexes de l'àmbit social i professional de l'àrea d'administració i recepció, i fer un ús adequat de les normes de cortesia habituals.

CE3.1 Identificar les diferents estructures, els registres i les formalitats de salutació, presentació i comiat, amb el protocol i les pautes de cortesia associades.

CE3.2 En una simulació convenientment caracteritzada de transmissió de missatges i instruccions orals de manera presencial i directa, relatius a la gestió de cites dels clients, cal:

- Transmetre els diferents missatges proposats en la gestió de cites  comunicació, anul·lació, ajornament, altres  amb prou fluïdesa, i sol·licitar, quan sigui necessari, la repetició de les dades aportades pel client.
- Descriure oralment de forma senzilla els diferents passos de les instruccions o procediments proposats en la distribució de visites  adreces, transports, sales, despatxos professionals o altres.
- Utilitzar amb prou fluïdesa el vocabulari propi del camp professional en la gestió de cites i atenció al client.

CE3.3 En una situació simulada convenientment caracteritzada de recepció i presentació de visites, cal:

- Emprar amb prou fluïdesa les estructures i fórmules de cortesia adequades a la llengua i cultura de l'interlocutor.
- Utilitzar amb prou fluïdesa les expressions pròpies d'identificació de la visita o de requeriment de la informació per a la seva identificació.
- Transmetre els missatges relatius a la justificació de possibles retards o absències, amb prou fluïdesa, emprant el vocabulari i les expressions adequats més habituals.
- Emprar amb prou fluïdesa les expressions més habituals pròpies de les presentacions.

CE3.4 Donada una simulació convenientment caracteritzada de l'àmbit de la relació amb el client, en la qual se sol·liciti i es faciliti informació professional senzilla  activitat, productes o serveis horaris, o altres , cal:

- Planificar, en la mesura que sigui possible, les sol·licituds més usuals d'informació.
- Formular, amb prou fluïdesa i claredat, les preguntes pertinents en les sol·licituds d'informació.
- Formular als clients, amb prou fluïdesa, les preguntes pertinents que condueixin a la identificació correcta de les demandes.
- Reformular les preguntes, si és necessari, per assegurar-se que l'interlocutor les rep correctament.
- Facilitar la informació requerida, amb bastant fluïdesa, utilitzant descripcions senzilles i el vocabulari bàsic propi de l'àmbit d'administració i recepció.
- Reformular la resposta, si és necessari, per assegurar-se que el client la rep correctament.

CE3.5 En simulacions, convenientment caracteritzades, d'enregistrament de missatges telefònics o telemàtics, cal realitzar enregistraments senzills amb claredat i amb prou fluïdesa, per atendre el client en aquests casos:

- Absències per vacances.
- Impossibilitat d'atenció momentània.
- Informació d'horaris d'obertura i tancament de l'establiment.
- Canvis d'adreça de l'organització i d'horaris d'obertura i tancament de l'establiment i altres.

C4: redactar i emplenar textos habituals, rutinaris i senzills en les activitats administratives en la relació amb el client, en llengua estrangera estàndard, de manera precisa i en tot tipus de suport, utilitzant el llenguatge tècnic bàsic apropiat, i aplicant-hi criteris de correcció, ortogràfica i gramatical.

CE4.1 Identificar un vocabulari bàsic d'ús general en la documentació pròpia de les activitats administratives en la relació amb el client  correspondència comercial, convencional i electrònica, comandes, albarans, factures, altres.

CE4.2 Utilitzar amb correcció raonable els elements gramaticals bàsics, els signes de puntuació i l'ortografia de les paraules d'ús bàsic general i de les especialitzades del seu àmbit professional, així com un repertori d'estructures habituals relacionades amb les situacions més predictibles.

CE4.3 A partir d'unes instruccions senzilles i detallades sobre requeriments o sol·licituds professionals, cal:

- Interpretar les instruccions rebudes de manera exacta.
- Identificar el tipus de requeriment o sol·licitud □demanda d'informació, ofertes de productes i/o serveis, rectificacions o anul·lacions de comanda, sol·licitud de visita i/o reunió, altres□ i adaptar les estructures formals convenients.
- Interpretar les instruccions i redactar resums breus de la documentació aportada.
- Redactar o emplenar els documents necessaris □cartes comercials, factures, sol·licitud de comandes, formularis, altres□ d'acord amb la normativa del país de la llengua estrangera utilitzada.

CE4.4 A partir de la recepció de diferents cartes de presentació i els seus currículums associats, en llengua estrangera, cal:

- Examinar el contingut de la carta de presentació i determinar a quin departament de l'organització s'ha de reenviar.
- Identificar la informació expressada en cadascun dels apartats del CV.

CE4.5 A partir de dades convenientment caracteritzades de realització d'una comanda, cal:

- Emplenar els documents professionals propis en la gestió de la comanda □proposta de comanda, albarà, factura, carta de port, altres.
- Elaborar cartes comercials, correus electrònics i faxes amb les estructures lèxiques i sintàctiques apropiades al mitjà de transmissió que es farà servir.
- Elaborar notes senzilles amb precisió.
- Elaborar les fitxes de magatzem i identificar-ne la informació necessària.

CE4.6 En un supòsit convenientment caracteritzat de gestió d'una reclamació, cal:

- Identificar els documents per formalitzar la reclamació.
- Emplenar el document de reclamació i especificar les dades requerides amb precisió.
- Fer una relació ordenada dels fets aplicant-hi criteris de correcció formal, lèxica, ortogràfica i sintàctica.

C5: mantenir converses de forma clara, en llengua estrangera estàndard, en les activitats administratives de la relació amb el client, amb certa naturalitat i confiança, comprendre i proporcionar explicacions en situacions habituals tipus, rutinàries de l'àmbit professional.

CE5.1 Identificar les referències socioculturals immerses en diferents tipus de contextos orals i escrits.

CE5.2 Identificar les diferents estructures, els registres i les formalitats de salutacions i comiats, amb les pautes de cortesia associades.

CE5.3 Definir i comparar els trets més significatius que hi ha entre els costums, usos, valors i les creences de la comunitat de l'interlocutor on es parla la llengua estrangera i de la pròpia.

CE5.4 En situacions simulades de recepció, orientació i atenció de visites, clients o altres agents, a través de converses un a un, cal:

- Emprar les estructures i fórmules de cortesia adequades a la llengua i cultura de l'interlocutor: salutacions, comiats, oferiments, peticions o altres.
- Utilitzar amb eficàcia el vocabulari habitual en les presentacions pròpies, identificar l'interlocutor i requerir o oferir la informació necessària.
- Expressar-se amb claredat i certa naturalitat i confiança en la justificació de retards, absències o altres circumstàncies, emprant les estructures bàsiques adequades i utilitzant estratègies lingüístiques i, si s'escau, no lingüístiques.
- Comprendre la informació facilitada i els requeriments realitzats de manera clara per l'interlocutor en llengua estàndard.
- Sol·licitar a l'interlocutor les repeticions oportunes per afavorir i confirmar la percepció correcta del missatge, utilitzant estratègies lingüístiques i, si s'escau, no lingüístiques.

- Proporcionar, amb certa naturalitat i de manera clara, les explicacions adequades a les preguntes formulades per l'interlocutor, utilitzant estratègies lingüístiques i, si s'escau, no lingüístiques.

CE5.5 A partir de converses telefòniques simulades relatives a les activitats administratives de la relació amb el client □gestió de cites, sol·licitud d'informació o altres□, en què s'utilitzen les estructures i les fórmules necessàries i bàsiques, cal:

- Adaptar el registre oral a la situació i al context proposats.
- Utilitzar el vocabulari tècnic bàsic adequat en la identificació telefònica pròpia i de l'interlocutor.
- Utilitzar les expressions tècniques habituals en les converses per a la concertació, anul·lació, ajornament o altres situacions relatives a la gestió de cites.
- Comprendre i identificar els elements més destacats de la demanda de l'interlocutor.
- Proporcionar de manera clara les explicacions necessàries en la justificació d'absències, retards o altres circumstàncies habituals.
- Utilitzar estratègies lingüístiques i no lingüístiques, per garantir la comprensió del missatge, reformular explicacions i sol·licitar les repeticions oportunes de paraules o frases concretes.
- Acomiadar-se segons les convencions socials de la llengua de l'interlocutor.

CE5.6 En una simulació, convenientment caracteritzada, de conversa telefònica amb un interlocutor estranger, cal:

- Observar les normes de protocol oportunes per identificar l'interlocutor i identificar-se un mateix.
- Informar o informar-se, utilitzant les normes de protocol i cortesia, i el registre lingüístic, adequats al tipus d'interlocutor.
- Justificar la importància dels aspectes socioculturals en la comunicació entre interlocutors de diferents llengües i cultures.

## Continguts

### **1. Utilització bàsica d'una llengua estrangera en la recepció i relació amb el client.**

- Coneixements bàsics de sintaxi, morfologia, fonètica, expressions, estructures lingüístiques, vocabulari i lèxic:
  - o Conceptes bàsics de la llengua estrangera.
  - o Coneixements relacionats amb salutacions, presentacions, comiats, tractaments de cortesia habituals, comunicació telefònica, descripció i els conseqüents aspectes fonològics de la recepció i relació amb el client.
- Identificació i anàlisi de les normes i hàbits bàsics que regeixen les relacions humanes i socioprofessionals.
- Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.
- Presentació de persones, salutacions i identificació dels interlocutors.
- Recepció i transmissió de missatges en diferents suports:
  - o Presencial.
  - o Telefònic.
  - o Telemàtic.
- Identificació i resolució de peticions senzilles d'informació o d'una altra índole.
- Diferenciació d'estils comunicatius formals i informals en la recepció i relació amb el client.
- Elaboració de material audiovisual □promocional, dossier informatiu o altres.

### **2. Comunicació bàsica oral i escrita, en una llengua estrangera, en l'atenció al client i tractament de queixes o reclamacions.**



- Vocabulari, recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i els consegüents aspectes fonològics relacionats amb l'atenció al client i tractament de queixes i reclamacions en diferents suports:
  - o Telefònic.
  - o Presencial.
  - o Telemàtic.
- Tècniques que cal emprar en l'atenció al client i tractament de queixes i reclamacions: frases fetes, girs, convencions, pautes de cortesia, relacions i pautes professionals.
- Intercanvi d'informació oral o telefònica en la recepció i atenció de visites en l'organització:
  - o Estructuració del discurs.
  - o Formulació de preguntes i respostes.
  - o Actituds bàsiques.
- Presentació de productes/serveis: característiques de productes/serveis, mesures, quantitats, serveis afegits, condicions de pagament i serveis postvenda, entre altres.
- Argumentació en converses en una llengua estrangera de condicions de venda o compra, i assoliments d'objectius socioprofessionals.
- Interacció en situacions d'interposició de queixes i reclamacions, i aplicació d'estratègies de verificació:
  - o Sol·licitud d'aclariments o repeticions.
  - o Confirmació de significats o reformulació d'una comunicació.
- Planificació d'agendes: concertació, ajornament, anul·lació de cites i recopilació d'informació socioprofessional relacionada.
- Emplenament de documents relacionats amb l'atenció al client i tractament de queixes i reclamacions, en tot tipus de suport.

### 3. Elaboració en una llengua estrangera de documentació administrativa i comercial.

- Recursos, vocabulari, estructures lingüístiques i lèxic bàsic:
  - o Aspectes fonològics propis de la gestió de comandes, compravenda i correspondència comercial.
  - o Suports utilitzats: fax, correu electrònic, carta o altres d'anàlegs.
- Ús, en la comunicació escrita de l'àmbit administratiu i comercial, de convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals.
- Estructura i fórmules habituals □estils formal i informal□ en l'elaboració de documents de l'àmbit administratiu i comercial.
- Interpretació de documentació i informació relacionada amb el procés administratiu i comercial.
- Traducció de textos senzills.
- Emplenament de documents rutinaris en diferents suports:
  - o Correspondència comercial.
  - o Cartes de sol·licitud d'informació.
- Condicions de compravenda, de petició de pressupostos i les seves respostes de comanda:
  - o Albarans.
  - o Documents de transport.
  - o Factures.
  - o Ofertes.
  - o Enviament de mercaderia i justificants de recepció.
  - o Cartes relacionades amb els impagaments en les diferents fases o altres de naturalesa anàloga.
- Elaboració de presentacions de caràcter administratiu o comercial en llengua estrangera a través de diferents suports.

## Orientacions metodològiques

### Formació a distància:

Mòdul formatiu	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Mòdul formatiu - MF0977_2	90	60

### Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament.

- Comunicació en llengua estrangera: nivell "usuari bàsic" A2 segons el Marc comú europeu.
- Comunicació en llengua castellana.
- Competència digital.

## **MÒDUL FORMATIU 6**

**Denominació:** OFIMÀTICA

**Codi:** MF0233\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0233\_2 Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació

**Durada:** 190 hores

### **UNITAT FORMATIVA 1**

**Denominació:** SISTEMA OPERATIU, CERCA DE LA INFORMACIÓ: INTERNET/INTRANET I CORREU ELECTRÒNIC

**Codi:** UF0319

**Durada:** 30 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, RP2, RP8 i RP7 pel que fa a la cerca, emmagatzematge i enviament de la informació.

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: conèixer el funcionament bàsic dels elements que formen l'equip informàtic disponible en el desenvolupament de l'activitat administrativa, amb la finalitat de garantir-ne l'operativitat.

CE1.1 Identificar el maquinari de l'equip informàtic i assenyalar funcions bàsiques.

CE1.2 Diferenciar programari i maquinari.

CE1.3 Definir què és el programari i distingir entre programari de sistema i programari d'aplicació.

CE1.4 Utilitzar les aplicacions fonamentals proporcionades pel sistema operatiu i configurar les opcions bàsiques de l'entorn de treball.

CE1.5 Distingir els perifèrics que formen part de l'ordinador i les seves funcions.

CE1.6 Realitzar correctament les tasques de connexió/desconnexió i utilitzar els perifèrics d'ús freqüent d'una manera correcta.

CE1.7 Distingir les parts de la interfície del sistema operatiu i la seva utilitat.

CE1.8 En un cas pràctic, suficientment caracteritzat, del qual es disposa de la documentació bàsica, o manuals o arxius d'ajuda corresponents al sistema operatiu i el programari ja instal·lat, cal:

- Posar en marxa l'equipament informàtic disponible.
- Mitjançant un examen de l'equipament informàtic, cal identificar-ne les funcions, el sistema operatiu i les aplicacions ofimàtiques instal·lades.
- Comprovar el funcionament de les connexions del seu equip de xarxa i accés telefònic en iniciar el sistema operatiu.
- Explicar les operacions bàsiques d'actualització de les aplicacions ofimàtiques necessàries utilitzant els assistents, i identificar els fitxers i procediments d'execució.
- Instal·lar les utilitats no contingudes en les aplicacions ofimàtiques instal·lades per defecte en l'equipament informàtic disponible, utilitzant els assistents i les opcions proporcionades.
- Explicar quines eines o utilitats proporcionen seguretat i confidencialitat de la informació en el sistema operatiu i identificar els programes d'antivirus i tallafocs necessaris.

C2: utilitzar les eines de cerca, recuperació i organització de la informació dins del sistema, i en la xarxa –intranet o Internet– de manera precisa i eficient.

CE2.1 Distingir entre un navegador i un cercador de xarxa □Internet i/o intranet□ i detallar-ne les utilitats i característiques.

CE2.2 Identificar els diferents riscos i nivells de seguretat d'un navegador d'Internet i descriure'n les característiques.

CE2.3 Identificar els diferents tipus de cercadors i metacercadors, i comprovar-ne els avantatges i inconvenients.

CE2.4 Explicar les característiques bàsiques de la normativa vigent reguladora dels drets d'autor.

CE2.5 Davant un supòsit pràctic en el qual es proporcionen les pautes per a l'organització de la informació i utilitzant les eines de cerca del sistema operatiu, cal:

- Identificar les utilitats disponibles en el sistema, adequades a cada operació que cal realitzar.
- Crear els diferents arxius o carpetes d'acord amb les indicacions rebudes.
- Anomenar o reanomenar els arxius o les carpetes segons les indicacions.
- Crear els accessos directes necessaris a aquelles carpetes o arxius que han de ser d'ús habitual segons les indicacions rebudes.

CE2.6 Davant un supòsit pràctic en què s'enumerin les necessitats d'informació d'una organització o departament tipus, cal:

- Identificar el tipus d'informació requerida en el supòsit pràctic.
- Identificar i localitzar les fonts d'informació □intranet o Internet□ adequades al tipus d'informació requerida.
- Realitzar les cerques aplicant-hi els criteris de restricció adequats.
- Obtenir i recuperar la informació d'acord amb l'objectiu d'aquesta.
- Identificar, si és necessari, els drets d'autor de la informació obtinguda.
- Registrar i desar la informació utilitzada en els formats i ubicacions requerits pel tipus i ús de la informació.

- Organitzar les fonts d'informació des d'Internet per a una ràpida localització posterior i la seva reutilització en els suports disponibles: llista de preferits, historial i vincles.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de la informació que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

C3: utilitzar les funcions de les aplicacions de correu i en processos tipus de recepció, emissió i registre d'informació.

CE3.1 Identificar les prestacions, els procediments i assistents de les aplicacions de correu electrònic i d'agendes electròniques, i distingir-ne la utilitat en els processos de recepció, emissió i registre d'informació.

CE3.2 Explicar la importància de respectar les normes de seguretat i protecció de dades en la gestió del correu electrònic, i descriure les conseqüències de la infecció del sistema mitjançant virus, cucs o altres elements.

CE3.3 Organitzar i actualitzar la llibreta de contactes de correu i agenda electrònica mitjançant les utilitats de l'aplicació a partir de les adreces de correu electrònic usades a l'aula.

CE3.4 Davant un supòsit pràctic, en què s'inclouran els procediments interns d'emissió recepció de correspondència i informació d'una organització, cal:

- Obrir l'aplicació de correu electrònic.
- Identificar l'/els emissor/s i el contingut en la recepció de correspondència.
- Comprovar el lliurament del missatge en la recepció de correspondència.
- Inserir el/els destinatari/s i el contingut, per assegurar-ne la identificació en l'emissió de correspondència.
- Llegir i/o redactar el missatge d'acord amb la informació que cal transmetre.
- Adjuntar els arxius requerits d'acord amb el procediment establert per l'aplicació de correu electrònic.
- Distribuir la informació a tots els implicats i, si s'escau, assegurar-se que es rep.

CE3.5 Davant un supòsit pràctic, en què s'inclouran els procediments interns i les normes de registre de correspondència d'una organització tipus, cal:

- Registrar l'entrada/la sortida de tota la informació i complir les normes de procediment que es proposen.
- Utilitzar les prestacions de les diferents opcions de carpeta que ofereix el correu electrònic.
- Imprimir i arxivar els missatges de correu, d'acord amb les normes d'economia i d'impacte mediambiental facilitades.
- Guardar la correspondència d'acord amb les instruccions de classificació rebudes.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de l'aplicació que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.
- Utilitzar els manuals d'ajuda, disponibles en l'aplicació, en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.

## **Continguts**

### **1. Introducció a l'ordinador (maquinari, programari).**

- Maquinari.
  - o Tipologia i classificacions.
  - o Arquitectura d'un equip informàtic bàsic.
  - o Components: unitat central de processament (CPU), memòria central i tipus de memòria.
  - o Perifèrics: dispositius d'entrada i sortida, dispositius d'emmagatzematge i dispositius multimèdia.
- Programari.



- Definició i tipus de programari.
- Sistemes operatius: objectius, composició i operació.

## 2. Utilització bàsica dels sistemes operatius habituals.

- Sistema operatiu.
- Interfície.
  - Parts de l'entorn de treball.
  - Desplaçament per l'entorn de treball.
  - Configuració de l'entorn de treball.
- Carpetes, directoris, operacions amb aquests.
  - Definició.
  - Creació.
  - Acció de reanomenar.
  - Acció d'obrir.
  - Acció de copiar.
  - Acció de moure.
  - Eliminació.
- Fitxers, operacions amb aquests.
  - Definició.
  - Crear.
  - Acció de reanomenar.
  - Acció d'obrir.
  - Desament.
  - Acció de copiar.
  - Acció de moure.
  - Eliminació.
- Aplicacions i eines del sistema operatiu.
- Exploració/navegació pel sistema operatiu.
- Configuració d'elements del sistema operatiu.
- Utilització de comptes d'usuari.
- Creació de còpia de seguretat.
- Suports per a la realització d'una còpia de seguretat.
- Realització d'operacions bàsiques en un entorn de xarxa.
  - Accés.
  - Cerca de recursos de xarxa.
  - Operacions amb recursos de xarxa.

## 3. Introducció a la cerca d'informació a Internet.

- Què és Internet.
- Aplicacions d'Internet dins de l'empresa.
- Història d'Internet.
- Terminologia relacionada.
- Protocol TCP/IP.
- Adreçament.
- Accés a Internet.
  - Proveïdors.
  - Tipus.
  - Programari.
- Seguretat i ètica a Internet.
  - Ètica.
  - Seguretat.
  - Continguts.

## 4. Navegació per la *World Wide Web*.

- Definicions i termes.



- Navegació.
- Històric.
- Manejar imatges.
- Desament.
- Cerca.
- Vincles.
- Llista de preferits.
- Impressió.
- Memòria cau.
- Galetes.
- Nivells de seguretat.

#### **5. Utilització i configuració de correu electrònic com a intercanvi d'informació.**

- Introducció.
- Definicions i termes.
- Funcionament.
- Gestors de correu electrònic.
  - o Finestres.
  - o Redacció i enviament d'un missatge.
  - o Lectura del correu.
  - o Resposta del correu.
  - o Organització de missatges.
  - o Impressió de correus.
  - o Llibreta d'adreces.
  - o Filtratge de missatges.
- Correu web.

#### **6. Transferència de fitxers FTP.**

- Introducció.
- Definicions i termes relacionats.

### **UNITAT FORMATIVA 2**

**Denominació:** APLICACIONES INFORMÀTIQUES DE TRACTAMENT DE TEXTOS

**Codi:** UF0320

**Durada:** 30 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3 i RP7 pel que fa al tractament de text.

#### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: utilitzar les funcions del processador de textos, amb exactitud i destresa, en l'elaboració de documents, inserir-hi text amb diferents formats, imatges o altres objectes, de la mateixa aplicació o d'altres.

CE1.1 Identificar les prestacions, els procediments i assistents dels processadors de textos i d'autoedició, i descriure'n les característiques i utilitats.

CE1.2 Utilitzar els assistents i les plantilles que conté l'aplicació, o a partir de documents en blanc generar plantilles de documents com ara informes, cartes, oficis, saludes, certificats, memoràndums, autoritzacions, avisos, circulars, comunicats, notes interiors, sol·licituds o altres.





CE1.3 Explicar la importància dels efectes que causen un color i format adequats, a partir de diferents documents i els paràmetres o el manual d'estil d'una organització tipus, així com en relació amb criteris mediambientals definits.

CE1.4 Davant un supòsit pràctic degudament determinat, cal elaborar documents emprant les possibilitats que ofereix l'eina ofimàtica de processador de textos.

- Utilitzar l'aplicació i/o, si s'escau, l'entorn que permeti i garanteixi la integració de text, taules, gràfics i imatges.
- Utilitzar les funcions, els procediments i assistents necessaris per elaborar la documentació tipus requerida, i si s'escau, els manuals d'ajuda disponibles.
- Recuperar la informació emmagatzemada i utilitzada amb anterioritat sempre que sigui possible, necessari i aconsellable, a fi d'evitar errors de transcripció.
- Corregir les possibles inexactituds comeses en introduir i manipular les dades amb el sistema informàtic, i comprovar el document creat manualment o amb l'ajuda d'alguna prestació de l'aplicació com per exemple el corrector ortogràfic, cerca i substitueix, o una altra.
- Aplicar les utilitats de format al text d'acord amb les característiques del document proposat en cada cas.
- Inserir objectes en el text, en el lloc i amb la forma adequats, utilitzant si s'escau els assistents o les utilitats disponibles, per aconseguir l'agilitat de lectura.
- Afegir encapçalaments, peus de pàgina, numeració, salts o altres elements de configuració de pàgina en el lloc adequat, i establir les distincions necessàries en primera pàgina, seccions o altres parts del document.
- Incloure en el document els elements necessaris per agilitar la comprensió del contingut i la mobilitat pel document (índex, notes al peu de pàgina, títols, bibliografia utilitzada, marcadors, hipervincles o altres).
- Aplicar la resta d'utilitats que presta l'aplicació del processador de textos amb eficàcia i oportunitat.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de l'aplicació que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.
- Conèixer la importància de la postura corporal davant el teclat (posició dels braços, canells i mans), per aconseguir més velocitat en el maneig del teclat i prevenir riscos ergonòmics, derivats d'una postura inadequada.

CE1.5 A partir d'impresos, documents normalitzats i informació, convenientment caracteritzats, i tenint en compte els manuals d'estil facilitats, cal:

- Crear els estils de format adequats i autotextos que s'han d'aplicar a cada part del document.
- Construir les plantilles dels impresos i documents normalitzats i desar-les amb el tipus precís.
- Aplicar les normes de seguretat i integritat de la documentació generada amb les funcions de l'aplicació apropiades.
- Inserir en les plantilles generades o disponibles en l'aplicació la informació i les dades facilitades, i combinar-les, si s'escau, amb les fonts d'informació a través dels assistents disponibles.

## **Continguts**

### **1. Conceptes generals i característiques fonamentals del programa de tractament de textos.**

- Entrada i sortida del programa.
- Descripció de la pantalla del tractament de textos (interfície).
- Finestra de document.
- Barra d'estat.
- Ajuda de l'aplicació de tractament de textos.



- Barra d'eines estàndard.

## **2. Introducció, desplaçament del cursor, selecció i operacions amb el text del document.**

- Generalitats.
- Mode d'inserir text.
- Mode de sobreescriure.
- Esborrar un caràcter.
- Desplaçament del cursor.
- Diferents maneres de seleccionar text.
- Opcions de copiar i enganxar.
- Ús i particularitats del porta-retalls.
- Inserció de caràcters especials (símbols, espai de no-separació, etc.).
- Inserció de data i hora.
- Desfer i refer els últims canvis.

## **3. Arxius de l'aplicació de tractament de textos, ubicació, tipus i operacions amb aquests.**

- Creació d'un nou document.
- Obertura d'un document ja existent.
- Desament dels canvis realitzats en un document.
- Duplicació un document amb anomena i desa.
- Tancament d'un document.
- Compatibilitat dels documents de diferents versions o aplicacions.
- Menú de finestra. Maneig de diversos documents.

## **4. Utilització de les diferents possibilitats que ofereix el processador de textos per millorar l'aspecte del text.**

- Font.
  - o Tipus, estil, mida, color, subratllat i efectes de font.
  - o Espaiat entre caràcters.
  - o Canvi de majúscules a minúscules.
  - o Tecles ràpides associades a aquestes operacions.
- Paràgraf.
  - o Alineació de paràgrafs.
  - o Utilització de diferents tipus de sagnies des de menú i des de la regla.
  - o Espaiat de paràgrafs i línies.
  - o Tecles ràpides associades a aquestes operacions.
- Vores i ombrejós.
  - o Vores de paràgraf i text.
  - o Ombreig de paràgraf i text.
  - o Tecles ràpides associades a aquestes operacions.
- Numeració i vinyetes.
  - o Vinyetes.
  - o Llistes numerades.
  - o Esquema numerat.
- Tabulacions.
  - o Tipus de tabulacions.
  - o Maneig dels tabuladors des del quadre de diàleg de tabuladors.
  - o Ús de la regla per establir i modificar tabulacions.

## **5. Configuració de pàgina en funció del tipus de document que cal desenvolupar utilitzant les opcions de l'aplicació. Visualització del resultat abans de la impressió.**

- Configuració de pàgina.
  - o Marges.



- Orientació de pàgina
- Mida de paper.
- Disseny de pàgina.
- Ús de la regla per canviar marges.
- Visualització del document.
  - Modes de visualitzar un document.
  - Zoom.
  - Vista preliminar.
- Encapçalaments i peus de pàgina. Creació, eliminació i modificació.
- Numeració de pàgines.
  - Numeració automàtica de les pàgines d'un determinat document.
  - Eliminació de la numeració.
  - Canviar el format del nombre de pàgines.
- Vores de pàgina
- Inserció de salts de pàgina i de secció.
- Inserció de columnes periodístiques.
  - Crear columnes amb diferents estils.
  - Aplicar columnes en diferents espais dins del document.
- Inserció de notes al peu de pàgina i al final.

#### **6. Creació de taules com a mitjà per mostrar el contingut de la informació, en tot el document o en part.**

- Inserció o creació de taules en un document.
- Edició dins d'una taula.
- Moviment dins d'una taula.
- Selecció de cel·les, files, columnes, taula.
- Modificant la mida de files i columnes.
- Modificant els marges de les cel·les.
- Aplicant format a una taula (vores, ombreig, autoformat).
- Canviant l'estructura d'una taula (inserir, eliminar, combinar i dividir cel·les, files i columnes).
- Altres opcions interessants de taules (alinejar verticalment el text d'una cel·la, canviar la direcció del text, convertir text en taula i taula en text, ordenar una taula, introduir fórmules, fila d'encapçalaments).

#### **7. Correcció de textos amb les eines d'ortografia i gramàtica, utilitzant les diferents possibilitats que ofereix l'aplicació.**

- Selecció de l'idioma.
- Correcció mentre s'escriu.
- Correcció una vegada s'ha escrit, amb menú contextual (botó dret).
- Correcció gramatical (des de menú eines).
- Opcions d'ortografia i gramàtica.
- Ús del diccionari personalitzat.
- Autocorrecció.
- Sinònims.
- Traductor.

#### **8. Impressió de documents creats en diferents formats de paper i suports com ara sobres i etiquetes.**

- Impressió (opcions en imprimir).
- Configuració de la impressora.

#### **9. Creació de sobres i etiquetes individuals i sobres, etiquetes i documents model per a creació i enviament massiu.**



- Creació del document model per a enviament massiu: cartes, sobres, etiquetes o missatges de correu electrònic.
- Selecció de destinataris mitjançant creació o utilització d'arxius de dades.
- Creació de sobres i etiquetes, opcions de configuració.
- Combinació de correspondència: sortida a document, impressora o correu electrònic.

#### **10. Inserció d'imatges i autoformes en el text per millorar-ne l'aspecte.**

- Des d'un arxiu.
- Emprant imatges predissenyades.
- Utilitzant el porta-retalls.
- Ajust d'imatges amb el text.
- Millores d'imatges.
- Autoformes (incorporació i operacions que es realitzen amb l'autoforma en el document).
- Quadres de text, inserció i modificació.
- Inserció de WordArt.

#### **11. Creació d'estils que automatitzen tasques de format en paràgrafs amb estil repetitiu i per a la creació d'índexs i plantilles.**

- Estils estàndard.
- Assignació, creació, modificació i esborrament d'estils.

#### **12. Utilització de plantilles i assistents que incorpora l'aplicació i creació de plantilles pròpies basant-se en aquestes o de nova creació.**

- Utilització de plantilles i assistents del menú arxiu nou.
- Creació, desament i modificació de plantilles de documents.

#### **13. Treball amb documents llargs.**

- Creació de taules de continguts i índexs.
- Referències creuades.
- Títols numerats.
- Documents mestres i subdocuments.

#### **14. Fusió de documents procedents d'altres aplicacions del paquet ofimàtic fent servir la inserció d'objectes del menú inserció.**

- Amb fulls de càlcul.
- Amb bases de dades.
- Amb gràfics.
- Amb presentacions.

#### **15. Utilització de les eines de revisió de documents i treball amb documents compartits.**

- Inserció de comentaris.
- Control de canvis d'un document.
- Comparació de documents.
- Protecció de tot o part d'un document.

#### **16. Automatització de tasques repetitives mitjançant enregistrament de macros.**

- Enregistrador de macros.
- Utilització de macros.



## UNITAT FORMATIVA 3

**Denominació:** APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE FULLS DE CÀLCUL

**Codi:** UF0321

**Durada:** 50 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP4 i RP7 pel que fa als fulls de dades.

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: emprar fulls de càlcul amb habilitat utilitzant les funcions habituals en totes aquelles activitats que requereixin tabulació i tractament aritmeticològic i/o estadístic de dades i informació, així com la presentació en gràfics.

CE1.1 Identificar les prestacions, els procediments i assistents del full de càlcul, i descriure'n les característiques.

CE1.2 Descriure les característiques de protecció i seguretat en fulls de càlcul.

CE1.3 En casos pràctics de confecció de documentació administrativa, científica i econòmica, a partir de mitjans i aplicacions informàtiques de reconegut valor en l'àmbit empresarial, cal:

- Crear fulls de càlcul i agrupar-los pel contingut de les seves dades en llibres convenientment identificats i localitzats, i amb el format precís a la utilització del document.
- Aplicar el format precís a les dades i cel·les d'acord amb el tipus d'informació que contenen per tal de facilitar-ne posteriorment el tractament.
- Aplicar fórmules i funcions sobre les cel·les o rangs de cel·les, anomenats o no, d'acord amb els resultats cercats, i comprovar-ne el funcionament i el resultat que es preveu.
- Utilitzar títols representatius, encapçalaments, peus de pàgina i altres aspectes de configuració del document en els fulls de càlcul, d'acord amb les necessitats de l'activitat que cal desenvolupar o del document que cal presentar.
- Imprimir fulls de càlcul amb la qualitat, presentació de la informació i còpies requerides.
- Elaborar plantilles amb el full de càlcul, d'acord amb la informació facilitada.
- Confeccionar gràfics estàndard i/o dinàmics, a partir de rangs de cel·les del full de càlcul, i optar pel tipus que permeti la millor comprensió de la informació i d'acord amb l'activitat que cal desenvolupar, a través dels assistents disponibles en l'aplicació.
- Filtrar dades a partir de la taula elaborada en el full de càlcul.
- Aplicar els criteris de protecció, seguretat i accés al full de càlcul.
- Elaborar i ajustar diagrames en documents i utilitzar amb eficàcia totes les prestacions que permeti l'aplicació del full de càlcul.
- Importar i/o exportar dades a les aplicacions de processament de text, bases de dades i presentacions.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de fitxers que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.
- Utilitzar els manuals o l'ajuda disponible en l'aplicació en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.



## **Continguts**

### **1. Conceptes generals i característiques fonamentals de l'aplicació de full de càlcul.**

- Instal·lació i inici de l'aplicació.
- Configuració de l'aplicació.
- Entrada i sortida del programa.
- Descripció de la pantalla de l'aplicació de full de càlcul.
- Ajuda de l'aplicació de full de càlcul.
- Opcions de visualització (zoom, vistes, immobilització de zones del full de càlcul, etc.).

### **2. Desplaçament pel full de càlcul.**

- Mitjançant teclat.
- Mitjançant ratolí.
- Grans desplaçaments.
- Barres de desplaçament.

### **3. Introducció de dades en el full de càlcul.**

- Tipus de dades:
  - o Numèriques.
  - o Alfanumèriques.
  - o Data/hora.
  - o Fórmules.
  - o Funcions.

### **4. Edició i modificació del full de càlcul.**

- Selecció del full de càlcul
  - o Rangs.
  - o Columnes.
  - o Files.
  - o Fulls.
- Modificació de dades.
  - o Edició del contingut d'una cel·la.
  - o Esborrament del contingut d'una cel·la o rang de cel·les.
  - o Ús del corrector ortogràfic.
  - o Ús de les utilitats de cerca i substitució.
- Inserció i eliminació:
  - o Cel·les.
  - o Files.
  - o Columnes.
  - o Fulls de càlcul.
- Còpia o reubicació de:
  - o Cel·les o rangs de cel·les.
  - o Fulls de càlcul.

### **5. Emmagatzematge i recuperació d'un llibre.**

- Crear un nou llibre.
- Obrir un llibre ja existent.
- Desar els canvis realitzats en un llibre.
- Crear una duplicació d'un llibre.
- Tancar un llibre.

### **6. Operacions amb rangs.**

- Emplenament ràpid d'un rang.
- Selecció de diversos rangs. (Rang múltiple, rang tridimensional).





- Noms de rangs.

## 7. Modificació de l'aparença d'un full de càlcul.

- Format de cel·la.
  - o Nombre.
  - o Alineació.
  - o Font.
  - o Vores.
  - o Emplenament.
  - o Protecció.
- Amplària i alçària de les columnes i files.
- Ocultar i mostrar columnes, files o fulls de càlcul.
- Format del full de càlcul.
- Canvi de nom d'un full de càlcul.
- Formats condicionals.
- Autoformats o estils predefinits.

## 8. Fórmules.

- Operadors i prioritats.
- Escriptura de fórmules.
- Còpia de fórmules.
- Referències relatives, absolutes i mixtes.
- Referències externes i vincles.
- Resolució d'errors en les fórmules.
  - o Tipus d'errors.
  - o Eines d'ajuda en la resolució d'errors.

## 9. Funcions.

- Funcions matemàtiques predefinides en l'aplicació de full de càlcul.
- Regles per utilitzar les funcions predefinides.
- Utilització de les funcions més usuals.
- Ús de l'assistent per a funcions.

## 10. Inserció de gràfics, per representar la informació que contenen els fulls de càlcul.

- Elements d'un gràfic.
- Creació d'un gràfic
- Modificació d'un gràfic.
- Esborrament d'un gràfic.

## 11. Inserció d'altres elements dins d'un full de càlcul.

- Imatges.
- Autoformes.
- Text artístic.
- Altres elements.

## 12. Impressió.

- Zones d'impressió.
- Especificacions d'impressió.
- Configuració de pàgina.
  - o Marges.
  - o Orientació.
  - o Encapçalaments i peus i numeració de pàgina.
- Vista preliminar.
  - o Formes d'impressió.
  - o Configuració d'impressora.

**13. Treball amb dades.**

- Validacions de dades.
- Esquemes.
- Creació de taules o llistes de dades.
- Ordenació de llista de dades, per un o diversos camps.
- Ús de filtres.
- Subtotals.

**14. Utilització de les eines de revisió i treball amb llibres compartits.**

- Inserció de comentaris.
- Control de canvis del full de càlcul.
- Protecció d'un full de càlcul.
- Protecció d'un llibre.
- Llibres compartits.

**15. Importació des d'altres aplicacions del paquet ofimàtic.**

- Amb bases de dades.
- Amb presentacions.
- Amb documents de text.

**16. Plantilles i macros.**

- Creació i ús de plantilles.
- Enregistrament de macros.
- Utilització de macros.

**UNITAT FORMATIVA 4**

**Denominació:** APLICACIONES INFORMÀTIQUES DE BASES DE DADES RELACIONALS

**Codi:** UF0322

**Durada:** 50 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb RP6 i RP7 pel que fa a les bases de dades relacionals.

**Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: utilitzar les funcions de les aplicacions informàtiques de bases de dades relacionals que permetin presentar i extreure la informació.

CE1.1 Descriure les prestacions, els procediments i assistents dels programes que manegen bases de dades relacionals, i referir les característiques i utilitats relacionades amb l'ordenació i presentació de taules, i la importació i l'exportació de dades.

CE1.2 Identificar i explicar les diferents opcions existents en una base de dades relacional per crear, dissenyar, visualitzar i modificar les taules.

CE1.3 Descriure els conceptes de camp i de registre, així com la seva funcionalitat en les taules de les bases de dades relacionals.

CE1.4 Diferenciar els diferents tipus de dades que poden ser allotjades en una taula d'una base de dades relacional, així com les diferents opcions tant generals com de cerca.

CE1.5 Diferenciar les característiques que presenta el tipus de relació d'una taula, en una relació d'un a un, d'un a diversos o de diversos a diversos.

CE1.6 Dissenyar consultes utilitzant els diferents mètodes existents de l'aplicació.



- CE1.7 Conèixer els diferents tipus de consultes, la seva creació i el seu ús.
- CE1.8 Executar consultes, tenint en compte les conseqüències que poden comportar, com ara pèrdua de dades, etc.
- CE1.9 Identificar la utilitat dels formularis, en l'àmbit empresarial, a través de les funcions d'introducció i modificació de dades i imatges.
- CE1.10 Crear formularis utilitzant els diferents mètodes existents de l'aplicació.
- CE1.11 Diferenciar els diferents tipus de formats en els formularis en funció del seu ús.
- CE1.12 Utilitzar les eines i els elements de disseny de formularis per crear estils personalitzats.
- CE1.13 Descriure la importància del maneig adequat de l'opció d'informes, com una funcionalitat de la base de dades relacional per presentar dades, per l'àmplia gamma de possibilitats d'adaptació a les necessitats de l'usuari o de l'entitat.
- CE1.14 Crear informes utilitzant els diferents mètodes existents de l'aplicació.
- CE1.15 Dissenyar els informes, segons l'ordenació i l'agrupament de dades, així com la distribució.
- CE1.16 Utilitzar les eines i els elements de disseny d'informes per crear estils personalitzats.
- CE1.17 Distingir i diferenciar la utilitat dels altres objectes d'una base de dades relacional.
- CE1.18 A partir d'un cas pràctic ben diferenciat per crear un projecte de base de dades relacional, cal:
- Crear les taules ajustant-ne les característiques a les dades que han de contenir i a l'ús final de la base de dades referencial.
  - Crear les relacions existents entre les diferents taules, tenint en compte el tipus de relacions i/o la integritat referencial.
  - Realitzar el disseny i la creació dels formularis necessaris per facilitar l'ús de la base de dades relacional.
  - Realitzar el disseny i la creació de les consultes necessàries per aconseguir l'objectiu marcat per a la base de dades relacional.
  - Realitzar el disseny i la creació dels informes necessaris per facilitar la presentació de les dades segons els objectius marcats.
- CE1.19 En casos pràctics de confecció de documentació administrativa, a partir de mitjans i aplicacions informàtiques de reconegut valor en l'àmbit empresarial, cal:
- Ordenar dades a partir de la taula elaborada en el full de càlcul.
  - Filtrar dades a partir de la taula elaborada en el full de càlcul.
  - Utilitzar els manuals d'ajuda disponibles en l'aplicació en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.
- CE1.20 A partir de documents normalitzats i informació, convenientment caracteritzats, i tenint en compte els manuals d'estil facilitats, cal:
- Combinar documents normalitzats amb les taules de dades o bases de dades proporcionades.
  - Combinar sobres o etiquetes amb les taules o bases de dades proposades i en l'ordre establert.
  - Utilitzar els manuals d'ajuda disponibles en l'aplicació en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.

## **Continguts**

### **1. Introducció i conceptes generals de l'aplicació de base de dades.**

- Què és una base de dades.
- Entrada i sortida de l'aplicació de base de dades.
- La finestra de l'aplicació de base de dades.
- Elements bàsics de la base de dades.
  - o Taules.



- Vistes o consultes.
- Formularis.
- Informes o reports.
- Diferents maneres de crear una base de dades.
- Obrir una base de dades.
- Desar una base de dades.
- Tancar una base de dades.
- Còpia de seguretat de la base de dades.
- Eines de recuperació i manteniment de la base de dades.

## 2. Creació i inserció de dades en taules.

- Concepte de registres i camps.
- Diferents maneres de crear taules.
  - Elements d'una taula.
  - Propietats dels camps.
- Introducció de dades en la taula.
- Moviments pels camps i registres d'una taula.
- Eliminació de registres d'una taula.
- Modificació de registres d'una taula.
- Còpia i moviment de dades.
- Cerca i substitució de dades.
- Creació de filtres.
- Ordenació alfabètica de camps.
- Formats d'una taula.
- Creació d'índexs en camps.

## 3. Realització de canvis en l'estructura de taules i creació de relacions.

- Modificació del disseny d'una taula.
- Canvi del nom d'una taula.
- Eliminació d'una taula.
- Còpia d'una taula.
- Exportació d'una taula a una altra base de dades.
- Importació de taules d'una altra base de dades.
- Creació de relacions entre taules.
  - Concepte del camp clau principal.
  - Tipus de relacions entre taules.

## 4. Creació, modificació i eliminació de consultes o vistes.

- Creació d'una consulta.
- Tipus de consulta.
  - Selecció de registres de taules.
  - Modificació de registres, estructura de la taula o base de dades.
- Desament d'una consulta.
- Execució d'una consulta.
- Impressió de resultats de la consulta.
- Obertura d'una consulta.
- Modificació dels criteris de consulta.
- Eliminació d'una consulta.

## 5. Creació de formularis per introduir i mostrar registres de les taules o resultats de consultes.

- Creació de formularis senzills de taules i consultes.
- Personalització de formularis utilitzant diferents elements de disseny.
- Creació de subformularis.
- Emmagatzematge de formularis.



- Modificació de formularis
- Eliminació de formularis.
- Impressió de formularis.
- Inserció d'imatges i gràfics en formularis.

## **6. Creació d'informes o reports per a la impressió de registres de les taules o resultats de consultes.**

- Creació d'informes senzills de taules o consultes.
- Personalització d'informes utilitzant diferents elements de disseny.
- Creació de subinformes.
- Emmagatzematge d'informes.
- Modificació d'informes.
- Eliminació d'informes.
- Impressió d'informes
- Inserció d'imatges i gràfics en informes.
- Aplicació de canvis en l'aspecte dels informes utilitzant el processador de text.

## **UNITAT FORMATIVA 5**

**Denominació:** APLICACIONES INFORMÁTICAS PER A PRESENTACIONES: GRÁFICOS D'INFORMACIÓ

**Codi:** UF0323

**Durada:** 30 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb RP5 i RP7 pel que fa a les presentacions.

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: establir el disseny de les presentacions tenint en compte les característiques de l'empresa i la seva organització.

CE1.1 Explicar la importància de la presentació d'un document per a la imatge que transmet l'entitat i aconseguir que la informació es presenti de forma clara i persuasiva, a partir de diferents presentacions de caràcter professional d'organitzacions tipus.

CE1.2 Advertir de la necessitat de desar les presentacions segons els criteris d'organització d'arxius marcats per l'empresa i facilitar el compliment de les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

CE1.3 Assenyalar la importància que té comprovar els resultats i esmenar errors, abans de posar a disposició de les persones o entitats a les quals es destina la presentació, així com respectar els terminis previstos i la forma establerta de lliurament.

CE1.4 En casos pràctics, degudament caracteritzats, en els quals es requereix elaboració i presentació de documentació d'acord amb uns estàndards de qualitat tipus, cal:

- Seleccionar el format més adequat a cada tipus d'informació per a la seva presentació final.
- Escollir els mitjans de presentació de la documentació més adequats a cada cas (sobre el monitor, en xarxa, diapositives, animada amb ordinador i sistema de projecció, paper, transparència o altres suports).
- Comprovar les presentacions obtingudes amb les aplicacions disponibles, identificar inexactituds i proposar solucions com a usuari.



- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de la presentació que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

C2: utilitzar les funcions de les aplicacions de presentacions gràfiques, presentar documentació i informació en diferents suports i integrar objectes de diferent naturalesa.

CE2.1 Identificar les prestacions, els procediments i assistents d'un programa de presentacions gràfiques i descriure'n les característiques.

CE1.3 En casos pràctics, degudament caracteritzats, en els quals es requereix elaboració i presentació de documentació d'acord amb uns estàndards de qualitat tipus, cal:

- Aplicar el format més adequat a cada tipus d'informació per a la presentació final.
- Utilitzar els mitjans de presentació de la documentació més adequats a cada cas (sobre el monitor, en xarxa, diapositives, animada amb ordinador i sistema de projecció, paper, transparència o altres suports).
- Utilitzar de forma integrada i convenient: gràfics, textos i altres objectes, per aconseguir una presentació correcta i adequada a la naturalesa del document.
- Utilitzar eficaçment i on calgui les possibilitats que ofereix l'aplicació informàtica de presentacions gràfiques: animacions, àudio, vídeo i altres.
- Utilitzar els manuals o l'ajuda disponible en l'aplicació en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.

CE1.4 A partir d'informació suficientment caracteritzada, i d'acord amb uns paràmetres per a la presentació en suport digital facilitats, cal:

- Inserir la informació proporcionada en la presentació.
- Animar els diferents objectes de la presentació d'acord amb els paràmetres facilitats i utilitzant, si s'escau, els assistents disponibles.
- Temporalitzar l'aparició dels diferents elements i diapositives d'acord amb el temps assignat a cadascun d'aquests utilitzant els assistents disponibles.
- Assegurar la qualitat de la presentació assajant i corregint els defectes detectats i, si s'escau, proposar els elements o paràmetres de millora.
- Desar les presentacions en els formats adequats, preparar-les per ser fàcilment emprades i protegir-les de modificacions no desitjades.

## **Continguts**

### **1. Disseny, organització i arxivament de les presentacions.**

- La imatge corporativa d'una empresa.
  - o Importància
  - o Respecte per les normes d'estil de l'organització.
- Disseny de les presentacions.
  - o Claredat en la informació.
  - o La persuasió en la transmissió de la idea.
- Avaluació dels resultats.
- Organització i arxivament de les presentacions.
  - o Confidencialitat de la informació.
- Lliurament del treball realitzat.

### **2. Introducció i conceptes generals.**

- Execució de l'aplicació per a presentacions.
- Sortida de l'aplicació per a presentacions.
- Creació d'una presentació.
- Enregistrament d'una presentació.
- Tancament d'una presentació.





- Obertura d'una presentació.
- Estructura de la pantalla.
- Les vistes de l'aplicació per a presentacions.
  - o Normal.
  - o Classificador de diapositives.
  - o Esquema.

### 3. Accions amb diapositives.

- Inserció de nova diapositiva.
- Eliminació de diapositives.
- Duplicació de diapositives
- Ordenació de diapositives.

### 4. Treball amb objectes.

- Selecció d'objectes.
- Desplaçament d'objectes.
- Eliminació d'objectes.
- Modificació de la mida dels objectes.
- Duplicació d'objectes.
- Reubicació d'objectes.
- Alineació i distribució d'objectes dins de la diapositiva.
- Treball amb textos.
  - o Inserció de text (des de la diapositiva, des de l'esquema de la presentació).
  - o Modificació del format del text.
- Format de paràgrafs.
  - o Alineació.
  - o Llistes numerades.
  - o Vinyetes.
  - o Estils.
- Taules.
  - o Creació de taules.
  - o Operacions amb files i columnes.
  - o Alineació horitzontal i vertical de les cel·les.
- Dibuixos.
  - o Línies.
  - o Rectangles i quadrats.
  - o Cercles i el·lipses.
  - o Autoformes.
  - o Ombres i 3D.
  - o Regles i guies.
- Imatges.
  - o Predissenyades i inserides.
- Gràfics.
  - o Creació de gràfics.
- Diagrames.
  - o Creació d'organigrames i diferents estils de diagrames.
- WordArt o text artístic.
- Inserció de sons i pel·lícules.
  - o Format d'objectes.
  - o Farciments.
  - o Línies.
  - o Efectes d'ombra o 3D.

### 5. Documentació de la presentació.

- Inserció de comentaris.



- Preparació de les notes de l'orador.

## 6. Dissenys o estils de presentació.

- Ús de plantilles d'estils.
- Combinació de colors.
- Fons de diapositives.
- Patrons.

## 7. Impressió de diapositives en diferents suports.

- Configuració de la pàgina.
- Encapçalaments, peus i numeració.
- Configuració dels diferents formats d'impressió.
- Opcions d'impressió.

## 8. Presentació de diapositives tenint en compte lloc i infraestructura.

- Animació d'elements.
- Transició de diapositives.
- Intervals de temps.
- Configuració de la presentació.
  - o Presentació amb orador.
  - o Presentació en exposició.
  - o Presentacions personalitzades.
- Connexió a un projector i configuració.
- Assaig de la presentació.
- Projectió de la presentació.

## Orientacions metodològiques

### Formació a distància:

Unitat formativa	Nombre d'hores totals de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa 1 - UF0319	30	30
Unitat formativa 2 - UF0320	30	30
Unitat formativa 3 - UF0321	50	50
Unitat formativa 4 - UF0322	50	50
Unitat formativa 5 - UF0323	30	30

### Seqüència:

Per accedir a les unitats formatives 2, 3, 4 i 5 és imprescindible haver superat la unitat formativa 1.

Les quatre últimes unitats formatives del mòdul es poden programar de manera independent.

### Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.



- Competència en tecnologia.
- Competència digital.

## **MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'ACTIVITATS ADMINISTRATIVES DE RECEPCIÓ I RELACIÓ AMB EL CLIENT**

**Codi:** MP0079

**Durada:** 120 hores

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: aplicar tècniques de comunicació oral, presencial o telemàtica, per transmetre informació d'acord amb els usos i costums socioprofessionals habituals de l'organització i interlocutors tipus. Aplicar tècniques de comunicació escrita en la redacció i l'emplenament d'informació i documentació, oficial o privada, mitjançant la utilització de mitjans ofimàtics i electrònics.

CE1.1 Protocol·litzar la comunicació oral i gestual habitual en l'organització per transmetre la informació oral i els paràmetres de qualitat del servei en els procediments de comunicació.

CE1.2 Emprar els costums socioculturals i els usos socials de diferents cultures per comunicar-se correctament amb interlocutors d'altres països i adoptar la forma i l'actitud adequades en l'atenció i assessorament personals o telemàtics en funció del canal de comunicació utilitzat.

CE1.3 Manejar equips de telefonia □fix, mòbil, centraleta, extensions, altres□ aplicant-hi normes bàsiques d'ús □temps d'espera, informació bàsica en despenjar, traspàs de trucada, altres□, amb la finalitat que la imatge de l'organització sigui identificada correctament.

CE1.4 Aplicar les habilitats de comunicació convenients en cadascuna de les fases del procés de recepció, acolliment i registre de visites.

CE1.5 Emplenar la documentació i interpretar la informació corresponent a les diferents fases del procés administratiu de compravenda en els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat als quals la comunicació atengui.

CE1.6 Conservar l'àrea de treball amb el grau apropiat d'ordre i neteja, amb una disposició adequada de l'espai d'acolliment i els materials auxiliars d'aquest, davant els diferents espais de l'organització.

CE.1.7 Respectar i analitzar els procediments i les normes internes de l'empresa.

CE1.8 Executar i interpretar les instruccions de treball rebudes i finalitzar-lo en els terminis establerts.

C2: aplicar les tècniques de registre i distribució de la informació i documentació, que en facilitin l'accés, la seguretat i confidencialitat.

CE2.1 Classificar la correspondència i paqueteria de l'organització, i executar-ne el tractament corresponent.

CE2.2 Registrar i consultar correctament la informació i documentació utilitzant les aplicacions del correu electrònic, fòrums, xats, àrees de PMF o eines similars.

CE2.3 Aplicar la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents establerta per a l'empresa.

C3: aplicar les tècniques de comunicació comercial en les operacions de compravenda, a través dels diferents canals de comercialització, tenint en compte criteris de qualitat de servei d'atenció al client. Efectuar els processos de recollida, canalització i/o resolució de reclamacions i seguiment de clients en els serveis postvenda.



CE3.1 Dur a terme les funcions bàsiques del departament comercial i/o facturació, comunicar la informació amb claredat, de manera ordenada, estructurada i precisa, a les persones adequades a cada moment per mitjà dels canals de comunicació corresponents, amb qualitat i motivació cap al client, i emprar el canal de comunicació adaptat al telemàrqueting en els casos corresponents.

CE3.2 Calcular els paràmetres comercials i fiscals necessaris durant el procés administratiu de compravenda per a l'emplenament correcte dels documents corresponents.

CE3.3 Manejar el procés administratiu que ha de seguir una reclamació o servei postvenda.

CE3.4 Aplicar instruments bàsics de fidelització de clients al servei postvenda en la gestió comercial dels productes i/o serveis, i donar-los la importància suficient.

C4: aplicar mètodes de control d'existències i principals sistemes de gestió de magatzem en funció de la tipologia dels productes i/o serveis, de l'activitat empresarial, de manera convencional i informàtica.

CE4.1 Recepcionar, emmagatzemar, distribuir i expedir les existències i la seva documentació.

CE4.2 Executar el procediment administratiu relatiu a la recepció, emmagatzematge, distribució interna, expedició d'existències i altres.

C5: enregistrar dades de documents o de taules aplicant tècniques mecanogràfiques en un teclat, amb precisió, velocitat i qualitat d'escriptura al tacte a través d'aplicacions informàtiques específiques que permetin la integració i cooperació en grups, per contribuir a crear un clima de treball productiu i un treball de qualitat, d'acord amb una ètica personal i professional definida.

CE5.1 Corregir amb les eines disponibles els errors mecanogràfics durant el desenvolupament de l'enregistrament de dades mitjançant la utilització de l'acarament de documents, regles ortogràfiques, mecanogràfiques, etc., d'acord amb les normes estandarditzades de qualitat.

CE5.2 Responsabilitzar-se del treball que es desenvolupa i del compliment d'objectius.

CE5.3 Proposar alternatives amb l'objectiu de millorar els resultats, que demostrin flexibilitat per entendre els canvis.

C6: arxivar, cercar, recuperar i organitzar la informació, de manera convencional i informàtica, segons els procediments establerts per l'organització.

CE6.1 Executar crear, codificar, anomenar i reanomenar arxius i carpetes per a la recollida d'informació i el seu tractament, tenint en compte els procediments i criteris establerts per l'organització.

CE6.2 Crear els arxius i les carpetes necessaris per organitzar la documentació sol·licitada, aplicant-hi els criteris de restricció adequats, d'acord amb la normativa vigent i segons els procediments establerts per la companyia.

CE6.3 Crear els accessos directes per a carpetes o arxius d'ús freqüent, d'acord amb les instruccions rebudes.

CE6.4 Arxivar la documentació requerida per l'organització de les diferents fonts d'informació, en els suports disponibles, per a una localització i accés ràpids en futures consultes.

CE6.5 Copiar i eliminar la informació, seguint les instruccions rebudes i tenint en compte allò que especifica la normativa vigent quant a seguretat, integritat i confidencialitat de dades.

C7: comunicar-se en una llengua estrangera, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats d'activitats administratives de recepció i relació amb el client, i emplenar i interpretar la documentació corresponent.



CE7.1 Utilitzar la informació en una llengua estrangera relacionada amb les gestions de la relació amb el client i transmetre-la a través de converses o discursos, breus o extensos, i sense excessives distorsions o sorolls, ni expressions idiomàtiques errònies.

CE7.2 Emplenar la documentació relacionada amb les activitats administratives de relació amb el client, en una llengua estrangera, de caràcter senzill, breu o extens, per obtenir les dades i informacions rellevants.

CE7.3 Expressar-se oralment en una llengua estrangera amb claredat, en situacions tipus no complexes de l'àmbit social i professional de la relació amb el client, utilitzar amb correcció les normes sociolingüístiques i demostrar naturalitat i correcció en la utilització del llenguatge.

CE7.4 Redactar i/o emplenar documents senzills i habituals en les activitats administratives de relació amb el client, en una llengua estrangera, de manera precisa i en tot tipus de suport, utilitzar el llenguatge tècnic bàsic apropiat i aplicar-hi criteris de correcció formal, lèxica, ortogràfica i sintàctica.

CE7.5 Conversar en l'àmbit social i professional de la relació amb el client, en situacions tipus no complexes, en una llengua estrangera, amb prou fluïdesa i espontaneïtat, i comprendre i proporcionar les explicacions oportunes.

CE7.6 Emprar temps i esforç a ampliar coneixements i informació complementària, relacionada amb la llengua estrangera en el procés d'atenció al client.

CE7.7 Interpretar i executar les instruccions de treball rebudes de l'organització.

C8: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE8.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal fer.

CE8.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE8.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE8.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE8.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE8.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

## **Continguts**

### **1. Comunicació en l'empresa.**

- Organitzar i mantenir l'àrea de treball.
- Comunicació verbal, en situacions formals o informals, aplicar les tècniques de cortesia i adequar el llenguatge no verbal amb respostes, actituds i habilitats socials adequades.
- Atendre trucades telefòniques de forma adequada, identificar l'interlocutor, el missatge i donar-li una resposta, mitjançant el filtratge, desviament a una altra persona o solució de la demanda d'informació.
- Rebre les visites o els clients.
- Atenció de clients externs i interns de l'organització abans, durant o a posteriori en el procés de compravenda de l'entitat.
- Comunicació escrita en tots els formats utilitzats per l'empresa.
- Atenció d'una possible reclamació, tant verbal com escrita.

### **2. Aplicació de tècniques de gestió documental de l'organització, en format convencional i/o informàtic.**

- Operacions de gestió, classificació, codificació, registre, arxivament i distribució de la informació i documentació.

- Processos relacionats amb la gestió documental en suport informàtic: enregistrament de dades.
- Gestió de la informació amb sistemes gestors de bases de dades.
- Sistematització de processos de salvaguarda de la informació rellevant.
- Destrucció de documents: normativa vigent.

### 3. Tramitació administrativa del procés comercial.

- Realitzar i emplenar tota la documentació relacionada amb el procés de compravenda de manera convencional i/o informàtica.
- Elaborar els càlculs de paràmetres comercials.
- Sistemes de gestió i control de les existències de magatzem: convencional i informàtic.
- Realitzar inventaris.

### 4. Comunicació per mitjà d'una llengua estrangera en totes les activitats administratives de recepció i relació amb el client.

- Rebre i atendre visites en llengua estrangera, tenint en compte els hàbits i costums dels assistents.
- Traduir i interpretar textos en llengua estrangera.
- Comunicar-se telefònicament i telemàticament en llengua estrangera.
- Elaborar escrits en llengua estrangera, habituals i usats en l'empresa.

### 5. Integració i comunicació en el centre de treball.

- Comportar-se responsablement en el centre de treball.
- Respectar els procediments i les normes del centre de treball.
- Interpretar i executar amb diligència les instruccions rebudes.
- Reconèixer el procés productiu de l'organització.
- Utilitzar els canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequar-se al ritme de treball de l'empresa.

## IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòdul formatiu	Titulació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Si es té titulació	Si no es té titulació
MF0975_2: Tècniques de recepció i comunicació	Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses Llicenciat/ada en ciències actuàries i financeres Llicenciat/ada en ciències polítiques i de l'Administració Llicenciat/ada en economia Llicenciat/ada en dret Llicenciat/ada en publicitat i relacions públiques Diplomat/ada en ciències empresarials Diplomat/ada en biblioteconomia i documentació Diplomat/ada en gestió i administració pública Tècnic/a superior en administració i finances Tècnic/a superior en secretariat	2 anys	3 anys
MF0976_2:	Llicenciat/ada en administració i	2 anys	3 anys



Operacions administratives comercials	direcció d'empreses Llicenciat/ada en ciències actuàries i financeres Llicenciat/ada en economia Llicenciat/ada en dret Llicenciat/ada en investigació i tècniques de mercat Llicenciat/ada en publicitat i relacions públiques Diplomata/ada en biblioteconomia i documentació Diplomata/ada en ciències empresarials Diplomata/ada en gestió i administració pública Tècnic/a superior en administració i finances Tècnic/a superior en secretariat Tècnic/a superior en comerç internacional Tècnic/a superior en gestió comercial i màrqueting Tècnic/a superior en gestió del transport Tècnic/a superior en serveis al consumidor		
MF0973_1: Enregistrament de dades	Enginyer/a Llicenciat/ada Enginyer/a tècnic/a Diplomata/ada Tècnic/a superior Certificat de professionalitat de la mateixa família professional o informàtica	1 any	2 anys
MF0978_2: Gestió d'arxius	Preferentment: Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses Llicenciat/ada en ciències actuàries i financeres Llicenciat/ada en ciències polítiques i de l'Administració Llicenciat/ada en economia Llicenciat/ada en dret Preferentment: Diplomata/ada en biblioteconomia i documentació Diplomata/ada en ciències empresarials Diplomata/ada en gestió i administració pública Preferentment: Tècnic/a superior d'administració de sistemes informàtics Tècnic/a superior en desenvolupament d'aplicacions informàtiques Tècnic/a superior en administració i finances Tècnic/a superior en secretariat	1 any	3 anys



	Certificat de professionalitat de la mateixa família professional o informàtica		
MF0977_2: Llengua estrangera professional per a la gestió administrativa en la relació amb el client	<p>Professorat espanyol: Llicenciat/ada en: filologia de la llengua estrangera corresponent Llicenciat/ada en traducció o interpretació de l'àrea lingüística Qualsevol titulació superior amb certificat d'aptitud en els idiomes corresponents de l'Escola Oficial d'Idiomes Qualsevol titulació universitària superior, un cop cursat un cicle dels estudis conduents a l'obtenció de la llicenciatura de l'idioma corresponent juntament amb els estudis esmentats i/o algun dels diplomes que així ho certifiquin. Nivell A2</p> <p>Professorat estranger: Mínim titulació universitària, reconeguda, del seu país d'origen i/o capacitació professional equivalent en l'activitat relacionada amb el curs</p>	2 anys	
MF0233_2: Ofimàtica	<p>Llicenciat/ada Enginyer/a Diplomat/ada Enginyer/a tècnic/a Tècnic/a superior d'administració de sistemes informàtics Certificat de professionalitat de la mateixa família professional o informàtica</p>	2 anys	3 anys

## V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m <sup>2</sup> 15 alumnes	Superfície m <sup>2</sup> 25 alumnes
Aula de gestió	45	60
Aula d'idiomes	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Aula de gestió	X	X	X	X		X
Aula d'idiomes					X	

Espai Formatiu	Equipament
Aula de gestió	<p>Equips audiovisuals PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet Programari específic de l'especialitat Pissarres per escriure amb retolador Rotafolis Material d'aula Taula i cadira per a formador Taulas i cadires per a alumnes</p>
Aula d'idiomes	<p>Equips audiovisuals 1 projector</p>



	Programes informàtics per a l'aprenentatge d'un idioma Reproductors i enregistradors de so Diccionaris bilingües
--	--

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

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

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adreci a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.