
RECEPCIONISTA-TELEFONISTA EN OFICINAS, EN GENERAL CÓDIGO 44121057

1º PERIODO FORMATIVO

Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales

1 Introducción

- Qué es una base de datos
- La ventana
- Elementos
- Distintas formas
- Apertura
- Guardado
- Cierre de una base
- Copia de seguridad

2 Creación e inserción

- Distintas formas
- Introducción de datos
- Eliminación de registros
- Copiado y movimiento
- Búsqueda
- Creación de filtros
- Ordenación alfabética
- Formatos de una tabla
- Creación de índices

3 Relación de cambios

- Modificación del diseño
- Cambio del nombre
- Eliminación de una tabla
- Copiado de una tabla
- Exportación de una tabla
- Importación de tablas
- Creación de relaciones

4 Creación

- Creación de una consulta
- Tipo de consulta
- Guardado de una consulta
- Ejecución de una consulta
- Eliminación de una consulta

5 Creación de formularios

- Creación de formularios
- Creación de subformularios
- Impresión de formularios
- Inserción de imágenes

6 Creación de informes

- Creación de informes
- Creación de subinformes
- Almacenado de informes
- Modificación de informes
- Impresión de informes
- Inserción de imágenes y gráficos
- Aplicación de cambios

Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información

1 Diseño de organización

- La imagen corporativa
- Diseño de las presentaciones
- Evaluación de los resultados
- Organización y archivo

2 Introducción y conceptos

- Ejecución
- Salida
- Creación
- Grabación
- Apertura de una presentación
- Estructura
- Las vistas

3 Acciones con diapositivas

- Inserción
- Eliminación
- Duplicación

4 Trabajo con objetos

- Selección de objetos
- Desplazamiento
- Eliminación
- Modificación
- Duplicación de objetos
- Trabajo con textos
- Formatos de párrafos
- Tablas
- Dibujos
- Imágenes prediseñadas

- Gráficos
- Diagramas
- Wordart
- Inserción

5 Inserción de comentarios

- Inserción

6 Diseños o estilos

- Uso de plantillas
- Combinación de colores
- Fondos
- Patrones

7 Impresión

- Configuración
- Encabezados
- Opciones de impresión

8 Documento

- Animación
- Transición
- Intervalos
- Conexión a un proyector

2º PERIODO FORMATIVO

Grabación de datos

1 Mantenimiento del puesto

- Planificar en el proceso
- Organización del tiempo
- Mantenimiento de terminales
- Postura corporal
- Mitigación de los riesgos
- Normativa vigente

2 La actuación personal

- Organización del trabajo
- Aplicación del concepto
- Caracterización

3 Técnicas mecanográficas

- Funcionamiento del teclado
- Técnica mecanográfica
- Aplicación de normas

4 Técnicas mecanográficas

- Funcionamiento del teclado
- Técnica mecanográfica

5 Técnicas de corrección

- Técnicas y normas
- Tipo de siglas

Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente

1 Gestión de archivos

- Aplicación de técnicas
- Procedimiento de registro
- Procedimientos de acceso
- Funciones y características
- Aplicación de procedimientos

2 Optimización básica

- Equipos informáticos
- Optimización de sistemas
- Aplicación de medidas de seguridad
- Medidas conservación
- Normas vigentes

3 Gestión básica

- Base de datos
- Búsquedas de información
- Presentación de información
- Interrelaciones

Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico

1 Introducción al ordenador

- Hardware
- Software

2 Utilización básica

- Sistema operativo
- Interface
- Carpetas y directorios
- Ficheros
- Aplicaciones y herramientas
- Exploración por el sistema operativo
- Utilización de cuenta usuario
- Realización de operaciones básicas

3 Información de internet

- Que es internet
- Aplicaciones en internet
- Historia de internet
- Protocolo
- Direccionamiento
- Acceso a internet
- Seguridad y ética

4 Navegación

- Definiciones y términos
- Html
- Navegación
- Histórico
- Vínculos
- Favoritos
- Impresión
- Caché
- Cookies

5 Configuración correo

- Introducción
- Definiciones
- Configuración de correo
- Gestores de correo
- Correo web

6 Transferencia de ficheros ftp

- Introducción - transferencia ficheros
- Definición

3º PERIODO FORMATIVO

Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos

1 Conceptos

- Entrada y salida
- Descripción
- Ventana
- Barra de estado
- Ayuda de la aplicación
- Barra de herramientas

2 Desplazamiento del cursor

- Generalidades
- Modo insertar texto
- Modo sobrescribir
- Borrado

- Desplazamiento del cursor
- Diferentes modos
- Opciones copiar y pegar
- Uso del portapapeles
- Inserción de caracteres especiales
- Fecha y hora
- Deshacer

3 Archivos de la aplicación

- Creación de un nuevo documento
- Apertura de un documento
- Guardado de cambios
- Duplicación de documentos
- Cierre de documento
- Menú ventana

4 Procesador de textos

- Fuente
- Alineación de párrafos
- Bordes y sombreados
- Numeración y viñetas
- Tabulaciones

5 Configuración de página

- Configuración
- Visualización del documento
- Encabezados y pies de páginas
- Numeración
- Bordes de página
- Inserción de saltos de página
- Inserción de columnas periodísticas
- Inserción notas al pie

6 Creación de tablas

- Inserción de tablas
- Movimiento dentro de tablas
- Selección de celdas
- Modificando
- Modificando
- Aplicando formato
- Cambiando estructura de una tabla
- Otras opciones

7 Corrección de textos

- Selección del idioma
- Corrección
- Corrección gramatical

- Opciones de ortografía
- Uso del diccionario
- Autocorrección
- Sinónimos
- Traductor

8 Impresión de documentos

- Impresión
- Configuración de la impresora

9 Creación de sobres

- Creación del documento
- Selección de destinatarios
- Creación de sobres
- Combinación

10 Inserción de imágenes

- Desde un archivo
- Empleando imágenes
- Ajuste de imágenes
- Mejoras de imágenes
- Autoformas

11 Creación de índices

- Estilos
- Asignación

12 Utilización de plantillas

- Utilización de plantillas
- Creación

13 Trabajo con documentos largos

- Creación de tablas
- Referencias cruzadas
- Títulos numerados
- Documentos maestros

14 Fusión

- Con hojas
- Base de datos
- Con gráficos

15 Fusión de documentos

- Inserción de documentos
- Control de cambios
- Comparación de documentos
- Protección

16 Tareas repetitivas

- Grabadora de macros
- Utilización de macros

Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo

1 Características fundamentales

- Configuración de la aplicación
- Entrada y salida
- Descripción de la pantalla
- Ayuda de la aplicación
- Opciones de visualización

2 Desplazamiento

- Mediante teclado
- Mediante ratón
- Barras de desplazamiento

3 Introducción de datos

- Tipo de datos

4 Edición y modificación

- Selección de la hoja
- Modificación de datos
- Inserción y eliminación
- Modificación de datos
- Copiado o reubicación

5 Almacenamiento y recuperación

- Creación de un libro
- Abre un libro

6 Operaciones con rangos

- Relleno rápido
- Selección de varios rangos
- Nombres de rangos

7 Modificación

- Formato de celda
- Anchura y altura
- Ocultando y mostrando
- Formato de la hoja
- Cambio de nombre
- Formatos condicionales
- Autoformatos

4º PERIODO FORMATIVO

Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo

1 Características fundamentales

- Configuración de la aplicación
- Entrada y salida
- Descripción de la pantalla
- Ayuda de la aplicación
- Opciones de visualización

8 Fórmulas

- Operadores y prioridad
- Escritura de fórmulas
- Copia de fórmulas
- Referencias relativas
- Referencias externas
- Resolución de errores

9 Funciones

- Funciones matemáticas
- Uso del asistente

10 Inserción de gráficos

- Creación de un gráfico
- Modificación de un gráfico
- Borrado de un gráfico

11 Inserción

- Imágenes
- Autoformas
- Otros elementos

12 Zonas de impresión

- Zonas de impresión
- Especificaciones
- Configuración
- Vista preliminar

13 Trabajo con datos

- Validaciones
- Esquemas
- Ordenación
- Ordenación
- Uso de filtros
- Subtotales

14 Inserción de documentos

- Inserción de comentarios
- Control de cambios
- Protección de una hoja
- Protección de un libro
- Libros compartidos

15 Importación

- Con base de datos
- Con documentos

16 Plantillas y macros

- Grabadora macros
- Utilización macros

Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales

1 Introducción

- Qué es una base de datos
- La ventana
- Elementos
- Distintas formas
- Apertura
- Guardado
- Cierre de una base
- Copia de seguridad

2 Creación e inserción

- Distintas formas
- Introducción de datos
- Eliminación de registros
- Copiado y movimiento
- Búsqueda
- Creación de filtros
- Ordenación alfabética
- Formatos de una tabla
- Creación de índices

3 Relación de cambios

- Modificación del diseño
- Cambio del nombre
- Eliminación de una tabla
- Copiado de una tabla
- Exportación de una tabla
- Importación de tablas
- Creación de relaciones

4 Creación

- Creación de una consulta
- Tipo de consulta
- Guardado de una consulta
- Ejecución de una consulta
- Eliminación de una consulta

5 Creación de formularios

- Creación de formularios
- Creación de subformularios
- Impresión de formularios
- Inserción de imágenes

6 Creación de informes

- Creación de informes
- Creación de subinformes
- Almacenado de informes
- Modificación de informes
- Impresión de informes
- Inserción de imágenes y gráficos
- Aplicación de cambios

Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información

1 Diseño de organización

- La imagen corporativa
- Diseño de las presentaciones
- Evaluación de los resultados
- Organización y archivo

2 Introducción y conceptos

- Ejecución
- Salida
- Creación
- Grabación
- Apertura de una presentación
- Estructura
- Las vistas

3 Acciones con diapositivas

- Inserción
- Eliminación
- Duplicación

4 Trabajo con objetos

- Selección de objetos
- Desplazamiento
- Eliminación
- Modificación
- Duplicación de objetos
- Trabajo con textos
- Formatos de párrafos
- Tablas
- Dibujos
- Imágenes prediseñadas
- Gráficos
- Diagramas
- Wordart
- Inserción

5 Inserción de comentarios

- Inserción

6 Diseños o estilos

- Uso de plantillas
- Combinación de colores
- Fondos

- Patrones

7 Impresión

- Configuración
- Encabezados
- Opciones de impresión

8 Documento

- Animación
- Transición
- Intervalos
- Conexión a un proyector

5º PERIODO FORMATIVO

Calidad en el trabajo.

Conceptos de calidad y enfoques de gestión.

1 Conceptos fundamentales de calidad

- Introducción conceptual
- Conceptos de “producto” y “proceso”
- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa
- Calidad como excelencia
- Calidad como conformidad
- Calidad como uniformidad
- Calidad como aptitud para el uso
- Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

2 Calidad en la prestación del servicio al cliente.

- Introducción
- Conceptos y características de la calidad de servicio

3 Círculos de calidad

- Fundamentos
- Historia de los círculos de calidad
- ¿Qué es un círculo de calidad?
- Implantación de círculos de calidad

Gestión de la calidad.

1 La calidad en el trabajo

- Introducción
- Qué es la calidad de un producto o servicio. Calidad en una organización
- La importancia de la calidad y no de la cantidad
- Las ventajas de apostar por la calidad en el trabajo
- Qué supone la No-Calidad en el trabajo

2 Calidad total

- Las dimensiones de la calidad del producto
- Concepto de Calidad Total

3 Gestión de la calidad. Conceptos fundamentales

- Concepto de Gestión de la Calidad
- Enfoques de Gestión de la Calidad: clasificación y características básicas
- Planificación con proveedores

Herramientas para medir parámetros de calidad.

1 Muestreo

- Tipo de muestreo. Índice de desviaciones
- Tipos de muestreo
- Histórico. Informes

2 Estadística aplicada

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Verificación y registro. Trazabilidad

- Utilización de equipos de pruebas y medida.
- Cumplimentación de los protocolos de comprobación y medidas
- Trazabilidad

Indicadores de gestión.

1 La planificación y el control de gestión: marco conceptual y definiciones básicas

- Introducción
- Marco conceptual y definiciones básicas

2 Los indicadores de gestión

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Diseño y construcción de indicadores

- Génesis de los indicadores de gestión en la organización
- Condiciones básicas que deben reunir los indicadores
- Metodología para la construcción de los indicadores
- Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión
- Lecciones aprendidas sobre la base de experiencias previas en el uso de indicadores
- Potenciales dificultades en la elaboración de indicadores
- Presentación de los indicadores

4 Indicadores básicos

- Alcance del sistema de indicadores
- Indicadores con base en el esquema de valor de mercado
- Indicadores de efectividad
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de apalancamiento
- Indicadores de rentabilidad

- Indicadores de riesgo
- Indicadores de competitividad
- Indicadores de liquidez
- Diseño de otros indicadores importantes
- Indicadores de seguridad industrial
- Conclusiones fundamentales

Calidad total

1 Diferentes enfoques del proceso de control de calidad

- El enfoque como inspección
- El enfoque como control estadístico de la calidad
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total
- El enfoque japonés o CWQC

2 Gestión de la calidad total

- El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total
- Principios y prácticas para la GCT
- La GCT como proceso: Grado de adopción

Costes de la no calidad

1 Coste de calidad. Clase de coste de la calidad

- La calidad y los costes
- El impacto de los costes en la calidad
- Manual de control de calidad
- Riesgos de la no calidad. Costes de la no calidad
- Consecuencias de la NO calidad
- Propuestas de mejora
- Coste / inversión de la calidad

6º PERIODO FORMATIVO

Formación técnica básica en orientación profesional para el empleo

Módulo I. Marco teórico del modelo de orientación profesional

- Presentación
- Objetivo del módulo

1.1 Contexto Europeo y Nacional

- La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)
- El Plan Nacional de Empleo (P.N.D.E.)

1.2 Modelo teórico

1.3 Competencias profesionales del orientador profesional

- Competencias profesionales en el desarrollo de la acción del orientador profesional
- Competencias del desarrollo e implementación de la acción de la orientación

1.4 Colectivo de la orientación profesional

- Colectivos especiales
- ### 1.5 Mercado de trabajo

- Características
 - Agentes que intervienen en el mercado de trabajo
- ### 1.6 Orientadores laborales

- Orientadores laborales: ayudando a encauzar la vida profesional de las personas

Módulo II. El sistema de orientación profesional

- Presentación
 - Objetivo del módulo
- ### 2.1 Principios inspiradores

- Igualdad de oportunidades
- Centrada en la persona
- Contextualizada
- Calidad

2.2 Servicio telemático de orientación

Módulo III. Acciones básicas de orientación profesional

- Presentación
 - Objetivo del módulo
- ### 3.1 Entrevista en profundidad

- Entrevista en profundidad
- ### 3.2 Orientación vocacional

3.3 Información sobre el mercado de trabajo

Módulo IV. Competencias profesionales y perfil profesional

- Presentación y objetivo del módulo
- ### 4.1 Competencias profesionales

4.2 Capacidades

4.3 Habilidades

4.4 Disponibilidad

Módulo V. Mercado laboral

- Presentación y objetivo del módulo
- ### 5.1 Características

5.2 Capacidades

5.3 Factores de ocupabilidad

5.4 Yacimientos de empleo

5.5 Ocupaciones de difícil cobertura

Módulo VI. Búsqueda de empleo

- Presentación y objetivo del módulo

6.1 Información

6.2 Planificación

- Objetivo profesional
- Herramientas para alcanzar el objetivo profesional
- Medios para alcanzar el objetivo laboral
- Formación

6.3 Habilidades

- Herramientas de presentación
- Habilidades personales y sociales
- Proceso de selección

6.4 Motivación

Módulo VII. Claves para triunfar en la búsqueda de empleo

- Presentación y objetivo del módulo

7.1 Un largo y tortuoso camino llamado proceso de selección

7.2 Modelos de cartas

- Para contestar a un anuncio de prensa
- Candidatura espontánea

7.3 Currículo para triunfar

- Currículo básico o genérico
- Currículo funcional
- Currículo cronológico
- Errores que no se pueden cometer en la redacción de un currículo

7.4 La entrevista de trabajo

- Tipos de entrevistas de trabajo
- Estudiar la empresa que entrevista
- La importancia de la imagen
- Los tiempos de la entrevista
- Los gestos
- Las preguntas más frecuentes

7.5 La carta de agradecimiento post-entrevista

7.6 La carta de agradecimiento post-entrevista

Módulo VIII. Posicionarse en el mercado de trabajo

- Presentación y objetivo del módulo

8.1 Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo

8.2 Itinerarios personalizados para la inserción

8.3 Acompañamiento en la búsqueda de empleo

8.4 Asesoramiento al autoempleo

8.5 Definir tu proyecto empresarial

- Cómo se hace