

**CICLO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS ADMINISTRATIVOS”
(FPB01)****CURSO 2016/17**

Los **Contenidos Mínimos Exigibles por el Profesor**, que se recogen en las Programaciones de los módulos profesionales que componen este ciclo formativo son los siguientes:

Módulo Profesional	Horas
M01 (3001)TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS	255
Contenidos mínimos exigibles por el profesor	

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

- Aprender a diferenciar los elementos de hardware y software.
- Conocer los diferentes componentes de un equipo informático.
- Saber distinguir los distintos tipos de memoria de los que dispone un ordenador.
- Conocer cómo funciona un PC.
- Diferenciar los periféricos que existen atendiendo a distintas clasificaciones.
- Conocer las distintas conexiones informáticas utilizadas en diferentes elementos informáticos.
- Reconocer los errores en la conexión de los diferentes periféricos a un equipo informático y saber subsanarlos.
- Saber conectar y desconectar los diferentes periféricos con los que cuenta un ordenador.
- Reconocer las características y funciones de un sistema operativo.
- Utilizar las ventanas y herramientas del sistema operativo Windows 7.
- Realizar operaciones básicas con carpetas y archivos y accesos directos.
- Reconocer cada una de las aplicaciones que incorpora Windows 7.
- Saber operar a través del menú Inicio o botón de Inicio.
- Utilizar la barra de herramientas para adecuar el equipo al trabajo que se va a realizar.
- Detectar la existencia de riesgos ergonómicos para los usuarios de pantallas de visualización de datos (PVD).
- Aprender a tomar medidas correctoras pertinentes para evitar posibles riesgos laborales.
- Identificar todos los elementos y las adaptaciones realizadas por la ergonomía en el uso de equipos informáticos.
- Reconocer cómo influye de manera positiva la ergonomía en el área de trabajo.
- Conocer la normativa que regula el trabajo con pantallas de visualización de datos.
- Reconocer los diferentes tipos de distribución de teclas en un teclado.
- Distinguir los grupos de teclas en un teclado y sus funciones.
- Reconocer las distintas formas de conectar un teclado a un equipo informático.
- Distinguir las características tanto generales como específicas que posee un teclado.
- Aprender a utilizar métodos abreviados de teclado para realizar distintas operaciones de forma más rápida.
- Conocer cómo ajustar la velocidad de repetición de los caracteres del teclado para mejorar la destreza en la transcripción de textos.
- Saber utilizar correctamente el método de escritura al tacto.
- Distinguir y saber corregir los errores mecanográficos que cometas.
- Identificar el dedo con el que se debe pulsar cada una de las teclas del teclado.

~~• Aprender a escribir textos con precisión y velocidad progresiva.~~
Este documento solo es válido en soporte informático. No deben realizarse copias salvo para uso temporal. **Un documento impreso puede quedarse obsoleto en cualquier momento**, por lo que su vigencia debe ser verificada por el propio usuario antes de utilizarlo. Existe copia controlada, a disposición de todo el personal, custodiada por el jefe de calidad.

- Modificar los malos hábitos adquiridos en la escritura.
- Organizar y mantener el puesto y área de trabajo.

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

M02 (3003) TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

195

Contenidos mínimos exigibles por el profesor

- Identificar los diferentes tipos de empresa que existen en el mercado.
- Conocer los principales departamentos de cualquier organización y las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos.
- Reconocer la utilidad de los organigramas como instrumento de representación gráfica de las organizaciones, interpretándolos correctamente.
- Diferenciar los tipos de comunicación que se dan dentro de cualquier organización.
- Distinguir cada una de las herramientas y sus características utilizadas en la comunicación interna, tanto en empresas privadas como en organismos públicos.
- Confeccionar documentos más habituales en la comunicación interna tanto de organismos públicos como privados.
- Reconocer los principales servicios que oferta correos y su funcionamiento.
- Conocer los servicios que ofrecen las empresas de envío de correspondencia y paquetería tanto públicas como privadas.
- Conocer el manejo y la utilidad del fax y la certificación escaneada.
- Realizar la recepción, clasificación, registro y distribución en la correspondencia y paquetería, tanto interna como externa.
- Utilizar el procedimiento y materiales más adecuados para el embalaje de cada producto o documento.
- Conocer la normativa legal de seguridad y confidencialidad en las comunicaciones.
- Conocer los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina.
- Reconocer y elaborar los documentos que se emplean en el aprovisionamiento del material de oficina.
- Utilizar las aplicaciones informáticas en la gestión de almacén.
- Identificar los diferentes métodos de valoración de existencias.
- Controlar el volumen de existencias en el almacén.
- Identificar los medios e instrumentos de cobro y pago, tanto al contado como aplazados.
- Realizar operaciones de pago y cobro al contado y aplazado, simuladas.
- Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados a cada caso.
- Utilizar adecuadamente las herramientas informáticas que proporciona la plataforma SEFED, en el programa de simulación de empresas.

M03 (3004) ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

130

Contenidos mínimos exigibles por el profesor

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Para conseguir superar el módulo, el alumnado de este curso deberá ser capaz de resolver correctamente una serie de ejercicios teóricos, prácticos o teórico-prácticos que contemplen lo siguiente

- Reconocer las técnicas necesarias para expresarse correctamente, mediante la expresión verbal y la expresión no verbal, a través del teléfono.
- Aplicar las pautas apropiadas para lograr una buena comunicación telefónica, utilizando adecuadamente todos los componentes que intervienen en dicha comunicación: lenguaje, elementos paralingüísticos y elementos asociados al comportamiento.
- Reconocer y emplear los protocolos de actuación a observar ante las comunicaciones telefónicas en la emisión, recepción, transferencia y finalización de llamadas, así como en el mantenimiento del interlocutor en espera y/o en situaciones especiales.
- Emplear los protocolos de actuación adecuados para recoger y transmitir correctamente mensajes telefónicos.
- Reconocer y referir las cualidades que ha de reunir el personal de recepción para transmitir una buena imagen corporativa.
- Detallar las condiciones ambientales idóneas para transmitir una buena imagen corporativa a través del espacio de acogida y reconocerlas y aplicarlas en un supuesto práctico que se proponga.
- Identificar las normas de cortesía básicas en las relaciones sociales, en el saludo y durante una conversación.
- Referir y reconocer los cuidados básicos en la imagen personal: higiene y aseo, vestimenta, lenguaje facial y corporal, vicios, tosidos o estornudos y bostezos.
- Reseñar e identificar los componentes de la apariencia personal (modo de actuar, postura, forma de vestir, maquillaje y peinado) que hay que observar para una adecuada y correcta la atención en la recepción.
- Describir y registrar las pautas que han de seguirse en el procedimiento de atención al público.
- Saber qué es un archivo y para qué sirve, así como los tipos de archivo.
- Identificar los distintos sistemas de archivo, clasificación y codificación: alfabético, numérico, etc.
- Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, alfanuméricas, geográficas, por asunto o tema, cronológicas, etc.
- Conocer soportes de archivo diferentes al papel.
- Diferenciar los archivos y carpetas creados en el sistema operativo y realizar con unos y otros las operaciones que permiten crear y gestionar un archivo informático: crear, abrir, guardar, copiar, mover, comprimir, cambiar de nombre, eliminar y restaurar.
- Identificar las funciones básicas de una base de datos y distinguir los diferentes objetos de la misma: tablas, formularios, informes, macros y módulos.
- Crear una sencilla base de datos y con relación a ella crear tablas, introducir campos y registros, realizar operaciones básicas con campos y registros, crear formularios e informes e imprimirlos.
- Cotejar documentos antes de archivar: comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada de pedidos, albaranes y facturas con los archivos de clientes, proveedores y productos.
- Cotejar, actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos recibidos: fichas de almacén, de producto, de proveedores, de clientes, tarifas de precios, facturas, órdenes de trabajo y nóminas y libro registro de facturas emitidas y recibidas.
- Reconocer, registrar e identificar las incidencias o anomalías básicas más frecuentes en los equipos de reproducción. sus causas y el tratamiento que se debe realizar en cada una de ellas.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo (bien mediante fotocopia, impresora o escáner), en la calidad y cantidad requeridas (imprimir en función del documento de que se trate, reducir o ampliar, comprobar que el documento reproducido es legible en su totalidad, etc.)
- Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de reproducción y en las operaciones de reprografía, teniendo en cuenta las instrucciones, los requerimientos de los fabricantes y la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
- Conocer el funcionamiento básico de los equipos de encuadernación.
- Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros) y las herramientas oportunas (cizallas o guillotinas), obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Identificar las incidencias elementales en los equipos de encuadernación de documentos, así como las tareas de limpieza y mantenimiento de los útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.
- Describir, reconocer e identificar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de encuadernación.

M04 (3002) APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

220

Contenidos mínimos exigibles por el profesor

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

- Identificar y clasificar las distintas redes informáticas a las que se puede acceder.
- Diferenciar los elementos que forman los distintos tipos de redes.
- Saber cómo acceder a documentos archivados a través de la intranet.
- Ser capaces de acceder a la información contenida en internet.
- Localizar documentos utilizando herramientas de búsqueda de internet.
- Conocer la importancia de la comunicación a través de las redes sociales.
- Identificar las ventajas y desventajas de la utilización de las redes sociales.
- Distinguir los servicios que nos ofrecen las redes sociales.
- Conocer las normas de netiqueta que se debe cumplir al utilizar las redes sociales.
- Ser conscientes de los peligros del abuso de las redes sociales.
- Saber para qué utilizan las empresas las redes sociales.
- Utilizar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes.
- Adjuntar documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Organizar los mensajes de correo electrónico aplicando criterios de prioridad, importancia y seguimiento, entre otros, en el envío de información, siguiendo pautas prefijadas.
- Comprobar las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información, siguiendo pautas prefijadas.
- Identificar los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Utilizar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- Emplear las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información, entre otras cosas.
- Organizar la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.
- Saber abrir, guardar, cerrar y recuperar un libro en formato Excel.
- Conocer la estructura de una hoja de cálculo.
- Crear libros utilizando fórmulas básicas.
- Dar formato a las celdas, columnas, filas y tablas.
- Saber aplicar autoformato a las tablas.
- Aprender a realizar series con autorrelleno.
- Saber utilizar diferentes funciones.
- Conocer el uso de referencias a una celda de forma absoluta o relativa.
- Elaborar distintos tipos de documentos.
- Imprimir distintos documentos después de configurarlos.
- Saber ordenar el contenido de los documentos y aplicar filtros.

- Saber crear presentaciones utilizando la aplicación PowerPoint.
- Conocer los diferentes diseños de una diapositiva.
- Aprender a dar formato al contenido de la presentación.

M05 (3005) ATENCIÓN AL CLIENTE

65

Contenidos mínimos exigibles por el profesor

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Para conseguir superar el módulo, el alumnado de este curso deberá ser capaz de resolver correctamente una serie de ejercicios teóricos, prácticos o teórico-prácticos que contemplen lo siguiente:

- Conocer qué es la comunicación y los elementos que intervienen en ella.
- Reconocer los factores clave para una comunicación clara y efectiva
- Identificar los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Saber aplicar las técnicas de comunicación básicas a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Adaptar actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.
- Entender la importancia de la claridad para una correcta recepción de los mensajes.
- Conocer las funciones de los vendedores profesionales.
- Identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Reconocer las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Distinguir las diferencias entre una demostración y una presentación de productos.
- Aprender cómo establecer y mantener una buena relación con los clientes.
- Identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan actualmente las empresas.
- Distinguir las diferencias existentes entre publicidad e información.
- Conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase posventa.
- Valorar la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista
- Reconocer las diferentes tipologías de clientes.
- Adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- Diferenciar clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Distinguir información de publicidad.
- Adecuar el producto o servicio a las necesidades y deseos del cliente.
- Informar al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Tomar nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente.
- Procurar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Distinguir cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Identificar las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Conocer la normativa legal en materia de protección de datos.
- Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

M06 (3006) PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

110

Contenidos mínimos exigibles por el profesor

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.
- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una picking list correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.
- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono.
- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación.
- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.
- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.