

MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO Y MATERIAS IMPARTIDAS

1. Miembros del departamento

- Olga Olivé Plaza (Jefatura de Departamento y Tutora FPBSA 2º)
- Fermín Civiac Llop (Tutor FPBSA 1º)

2. Materias que imparte el Departamento

Primer curso:

Nº de horas	Nombre del módulo		Profesor
2	Tutoría	TUT	Fermín Civiac Llop
6	Técnicas Administrativas Básicas	TAB	Fermín Civiac Llop
2	Archivo y Comunicación	AYC	Fermín Civiac Llop
2	Archivo y Comunicación	AYC	Olga Olivé Plaza
6	Tratamiento Informático de datos	TID	Olga Olivé Plaza

Segundo curso:

Nº de horas	Nombre del módulo		Profesor
2	Tutoría	TUT	Olga Olivé Plaza
4	Preparación de pedidos y Venta de productos	PPVP	Olga Olivé Plaza
9	Aplicaciones básicas de ofimática	ABO	Fermín Civiac Llop
2	Atención al cliente	AC	Olga Olivé Plaza

3. Materiales didácticos:

- Libros de texto
 - Técnicas Administrativas Básicas. Editorial Paraninfo.
 - Archivo y Comunicación. Editorial Paraninfo
 - Atención al cliente. Editorial Paraninfo
 - Preparación de Pedidos y Venta de Productos. Editorial Paraninfo
- Recursos digitales utilizados
 - Ordenador
 - Proyector
 - TPV
 - Impresora

4. Evaluación

▪ Criterios de calificación

- 60% pruebas objetivas de contenidos teóricos y prácticos
- 40% trabajos y actividades

Trimestralmente se presentará al alumno una nota que aparecerá en el informe de evaluación y que se obtendrá de la siguiente manera:

1º Pruebas objetivas. Se realizarán como mínimo 2 por evaluación que promediaran. En esta prueba el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos. Para superar la prueba específica será necesario sacar un 5. Quiénes consigan una nota igual o superior a 4, e inferior a 5 podrán compensar y superar la unidad compensando la nota con los restantes procedimientos de evaluación.

2º Trabajos realizados. Actividades realizadas en clase y trabajos realizados por el alumno fuera de clase, en cuanto que nos permiten evaluar la participación activa y constante, progresión individual y nivel de rendimiento alcanzado.

▪ **RECUPERACIÓN DE MATERIAS PENDIENTES. PRUEBAS EXTRAORDINARIAS**

Al final de cada evaluación se realizará un examen de recuperación de los contenidos no alcanzados durante la evaluación (60 % de la nota) y unas actividades de recuperación que deberán entregar el día del examen (40 % de la nota)

Para superar los módulos con calificación negativa, los alumnos podrán realizar una prueba en junio (segunda convocatoria de evaluación final, o abril para los alumnos de 2º). Podrán realizar la prueba, que comprenderá cuestiones de todo el módulo suspendido, siempre que hayan entregado o entreguen entonces, al menos el 80% de los trabajos y ejercicios encomendados.

▪ **MÍNIMOS EXIGIBLES**

Contenidos y duración de los Módulos Profesionales primer curso:

Módulo Profesional: Técnicas administrativas básicas. Código: 3003. Duración: 192 horas.

Contenidos. Realización de las tareas administrativas de una empresa: Definición de la organización de una empresa. Descripción de las tareas administrativas de una empresa. Áreas funcionales de una empresa. Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas. La organización del Estado (Central, autonómica y local). La ubicación física de las distintas áreas de trabajo. Tramitación de correspondencia y paquetería: Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos. Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería. El servicio de correos. Servicios de mensajería externa. El fax y el escáner. Funcionamiento. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico. Clasificación del correo y

paquetería saliente. Control de almacén de material de oficina y otro material: Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible. Valoración de existencias. Inventarios: tipos, características y documentación. Tipos de estocaje. Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina y otros. Documentos. Aplicaciones informáticas en el control de almacén. Cumplimentado de órdenes de reposición. Operaciones básicas de tesorería: Operaciones básicas de cobro y de pago. Operaciones de pago en efectivo. Medios de pago. Tarjetas de crédito y de débito. Recibos. Transferencias bancarias. Cheques. Pagarés. Letras de cambio. Formas de pago on line. Domiciliación bancaria. Libro registro de movimientos de caja.

Módulo Profesional: Archivo y comunicación. Código: 3004. Duración: 127 horas.

Contenidos. Reprografía de documentos: Equipos de reproducción de documentos. Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción. Reproducción de documentos. Herramientas de encuadernación básica. Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras). Medidas de seguridad. Técnicas básicas de encuadernación. Archivo de documentos: El archivo convencional. Tipos de archivo. Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros. Técnicas básicas de gestión de archivos. Documentos básicos en operaciones de compraventa: Fichas de clientes. Pedidos. Albaranes y notas de entrega. Recibos y Facturas. Documentos administrativos. Libros registro de facturas emitidas y recibidas. Documentos relativos a los recursos humanos: La nómina. Comunicación telefónica en el ámbito profesional: Medios y equipos telefónicos. Funcionamiento de una centralita telefónica básica. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas. Recepción de personas externas a la organización: Normas de protocolo de recepción. La imagen corporativa. Normas de cortesía. Cultura de la empresa. Características y costumbres de otras culturas.

Módulo Profesional: Tratamiento informático de datos. Código: 3001. Duración: 285 horas.

Contenidos: Preparación de equipos y materiales: Componentes de los equipos informáticos. Periféricos informáticos. Aplicaciones ofimáticas. Conocimiento básico de sistemas operativos. Conectores de los equipos informáticos. Mantenimiento básico de equipos informáticos. Consumibles informáticos. Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos. Salud postural. Grabación informática de datos, textos y otros documentos: Organización de la zona de trabajo. El teclado extendido. Función de las teclas. Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado. Técnicas de

velocidad y precisión mecanográfica. Trascrición de textos. Técnicas de corrección de errores mecanográficos. Digitalización de documentos. Confidencialidad de la información. Tratamiento de textos y datos: Procesadores de textos. Estructura y funciones. Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos. Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas. Combinar y comparar documentos. Elaboración de tablas. Inserción de imágenes y otros objetos. Hojas de cálculo. Estructura y funciones. Utilización de fórmulas y funciones sencillas. Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo. Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos. Realización de copias de seguridad del trabajo realizado. Tramitación de documentación: Gestión de archivos y carpetas digitales. Criterios de codificación y clasificación de los documentos. El registro digital de documentos. La impresora. Funcionamiento y tipos. Configuración de la impresora. Impresión de documentos.

Contenidos y duración de los Módulos Profesionales segundo curso:

**Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos. Código: 3006.
Duración: 100 horas.**

Contenidos. Asesoramiento en el punto de venta: Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos. Periodos de garantía. Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución. Técnicas básicas de venta. La atención del cliente. La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información. Reglas para hablar por teléfono. El léxico comercial. Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo. Conformación de pedidos de mercancías y productos: Tipos de mercancías/productos. Características. Tipos de pedidos. Unidad de pedido. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud. Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje. Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz. Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs. Los medios de pago electrónicos. El datafono. Preparación de pedidos para la expedición: Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características. Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación. Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad. Equipos y medios para la preparación de pedidos. Finalización de pedidos. Presentación y embalado para su transporte o entrega. Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido. Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.

Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas. Exposición a posturas forzadas. Seguimiento del servicio postventa: El servicio postventa. Entrega de pedidos. Las reclamaciones Procedimientos para tratar las reclamaciones. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones. Procedimiento de recogida de formularios. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

Módulo Profesional: Aplicaciones básicas de ofimática. Código: 3002. Duración: 234 horas.

Contenidos. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN: – Redes informáticas – Protocolo TCP/IP. – Búsqueda activa en redes informáticas. – Servicios de alojamiento compartido de información en Internet. – Páginas institucionales. – Seguridad en la red. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico: – Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos. – Envío y recepción de mensajes por correo. – Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico. – Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos. – Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información. – Nociones sobre legislación en materia de protección de datos. – Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculos. Hojas. Libros. – Utilización de fórmulas y funciones. – Creación y modificación de gráficos. – Reglas ergonómicas. – Elaboración de distintos tipos de documentos. – Utilización de formularios sencillos. – Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo. Elaboración de presentaciones: – Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones. – Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas. – Formateo de diapositivas, textos y objetos. – Aplicación de efectos de animación y efectos de transición. – Aplicación de sonido y vídeo. – Utilización de plantillas y asistentes. – Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración. Elaboración de bases de datos: – Diseño de una base de datos e introducción de datos. – Formularios. – Consultas. – Informes. – Vinculación de tablas.

Módulo Profesional: Atención al cliente. Código: 3005. Duración: 54 horas.

Contenidos. Atención al cliente: El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. Empatía y receptividad. Venta de productos y servicios: Actuación del vendedor profesional. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto. El vendedor.

Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente. Técnicas de venta. Servicios postventa. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. Información al cliente: Roles, objetivos y relación cliente-profesional. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. Fidelización de clientes. Objeciones de los clientes y su tratamiento. Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. Tratamiento de reclamaciones: Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.