

# INICIATIVES DE DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL LES TÀPIES, S.A.

*Borsa de treball de places de personal tècnic docent de certificats de professionalitat*

## PRIMERA.

L'objecte d'aquestes bases és la constitució d'una borsa de treball de personal tècnic docent del certificat de professionalitats CP ADGG0408\_Operacions auxiliars de serveis administratius i generals. La persona tècnica docent de certificats de professionalitat dels àmbits mencionats realitzarà el desenvolupament de les següents accions formatives, en base als següents lots.

## LOT 1

---

**Denominació: Tècniques administratives bàsiques d'oficina**

**Codi: MF0969\_1**

**Nivell de qualificació professional: 1**

**Associat a la unitat de competència:**

**UC0969\_1 Realitzar i integrar operacions de suport administratiu bàsic.**

**Durada: 150 hores**

### UNITAT FORMATIVA 1

*Denominació: Organització empresarial i de recursos humans*

*Codi: UF0517*

*Durada: 30 hores*

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

*Capacitats i criteris d'avaluació*

**C1:** Representar les funcions bàsiques i els fluxos d'informació fonamentals en estructures organitzatives públiques o privades determinades, a través d'organigrames.

CE1.1 Reconèixer les funcions fonamentals desenvolupades en organitzacions i entitats concretes, públiques o privades.

CE1.2 Definir el concepte de departament i els criteris més usats utilitzats en la departamentalització d'organitzacions i institucions privades determinades.

CE1.3 Identificar la informació bàsica generada en el desenvolupament de les funcions fonamentals d'organitzacions concretes i especificar-ne el recorregut o flux entre departaments i, si s'escau, des de l'exterior o cap aquest.

CE1.4 Diferenciar entre organització formal i informal.

CE1.5 Precisar els elements bàsics de l'organització de l'Estat: Administració central, autonòmica i local, així com de la Unió Europea.

CE1.6 Definir la funció de l'organigrama com a instrument de representació gràfica d'estructures organitzatives.

CE1.7 Distingir els tipus bàsics d'organigrames en funció de la seva utilitat per representar aspectes organitzatius concrets.

CE1.8 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proposen activitats senzilles desenvolupades en estructures organitzatives concretes, cal:

– Relacionar les activitats proposades amb les funcions bàsiques que desenvolupen.

– Identificar els departaments més representatius segons les funcions que s'hi relacionen.

– Especificar els fluxos d'informació entre els diferents departaments proposats.

– Descriure els departaments i els diferents fluxos d'informació identificats en un organigrama senzill.

**C2:** Identificar els criteris d'actuació professional que permeten la integració i cooperació de les activitats de suport administratiu en un grup de treball o departament, que contribueixen a crear un clima de treball productiu, d'acord amb una ètica personal i professional definida.

CE2.1 Descriure els elements fonamentals que caracteritzen un grup de treball de suport administratiu tipus.

CE2.2 Explicar les fases de desenvolupament d'un grup de treball de suport administratiu tipus, i els factors que poden modificar-ne la dinàmica, i identificar com pot afectar la incorporació d'un nou membre al grup.

CE2.3 Descriure les principals funcions que s'han d'exercir en grups de treball de suport administratiu tipus, i especificar les relacions funcionals i jeràrquiques que comporten, així com les relacions amb altres grups de treball.

CE2.4 Definir en què consisteix un treball en equip, l'esperit d'equip i la sinergia, i identificar les possibles estratègies o variants en les formes de treball.

CE2.5 Justificar els valors eticopersonals que determinen la professionalitat, així com la seva importància en la integració i participació activa en un equip de treball de suport administratiu tipus.

CE2.6 Explicar el significat dels processos de qualitat en una organització i la seva relació amb l'actuació professional en les activitats de suport administratiu, i identificar quins criteris o indicadors afecten l'actuació professional pròpia.

CE2.7 En casos pràctics de simulació convenientment caracteritzats, en els quals es proposen rols determinats, instruccions concretes i diferents pautes de treball donades per un coordinador/a d'un grup de treball que realitzi activitats de suport administratiu, cal:

- Especificar l'objectiu fonamental de les instruccions de treball.
- Identificar les activitats de suport administratiu que ha de realitzar cada membre del grup de treball.
- Identificar les pautes de coordinació definides i les persones amb qui cal coordinar-se per dur a terme les tasques de suport administratiu assignades.
- Precisar el grau d'autonomia per realitzar-les.
- Precisar els resultats que s'han d'obtenir.
- Qui, com i quan ha de controlar el compliment de les instruccions.
- Descriure els criteris de qualitat que han de guiar l'actuació professional en les activitats de suport administratiu.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

CE2.8 En casos pràctics, a través de simulacions i joc de rols (*role-playing*), convenientment caracteritzats, en els quals es parteix d'un grup de treball de suport administratiu tipus, que ja funciona, amb uns objectius i rols determinats, amb un coordinador/a, cal:

- Identificar els rols que exerceix cada membre del grup.
- Especificar les activitats de suport administratiu que necessiten de la col·laboració d'altres i quins procediments cal seguir per a això.
- Especificar els criteris de qualitat del treball de suport administratiu que cal realitzar.
- Descriure quines pautes d'actuació personal són fonamentals per integrar-se en un grup de treball de suport administratiu tipus, quant a l'actitud personal cap al treball i cap a la resta dels membres.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

## Continguts

1. L'organització d'entitats públiques i privades
  - Funcions de les empreses:
    - Classes.
    - Jerarquia.
  - La funció administrativa:
    - Definició.
    - Objectius.
  - L'estructura de l'empresa:
    - Concepte d'organització.
    - Principis d'organització.
    - L'organització formal i informal.
  - Els departaments:
    - Descripció.
    - Tipologia.
    - Criteris per assignar activitats als departaments.
  - L'organigrama:
    - Descripció.
    - Objectius.
    - Requisits.
    - Classes.
    - Avantatges i inconvenients.
  - Organització de l'entorn físic de l'espai d'acolliment:
    - Condicions mediambientals.
    - Disposició i tipus de materials auxiliars.
    - Mobiliari.
  - Organització bàsica de l'Estat i la Unió Europea:
    - Administració central.
    - Administració autonòmica.
    - Administració local.
    - Unió Europea.
2. L'organització dels recursos humans
  - L'organització en activitats de suport administratiu:
    - Criteris d'organització i coordinació.
    - Procediments de treball.
    - Indicadors de qualitat de l'organització.
    - Pautes per obtenir resultats.
  - Els grups:
    - Elements.
    - Estructura.
    - Classificació.
  - Fases i comportament del treball en equip o en grup:
    - La identificació del grup: l'ideal del grup.
    - Les normes del grup.
    - Els papers en el grup.
    - El poder i la cohesió del grup.
    - Avantatges i inconvenients del treball en equip.
    - Finalitat de les tècniques de dinàmica de grups.
    - Factors que modifiquen la dinàmica de grup.
    - Funcions del coordinador/a del grup: nivell de tasca i de relació.

- El treball en grup en activitats de suport administratiu:
  - o Característiques d'un grup de treball de suport administratiu tipus.
  - o Funcions en un grup de treball de suport administratiu tipus.
  - o Grau de participació.

## UNITAT FORMATIVA 2

*Denominació:* Gestió auxiliar de la correspondència i paqueteria en l'empresa

*Codi:* UF0518

*Durada:* 30 hores

*Referent de competència:* Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2.

*Capacitats i criteris d'avaluació:*

**C1:** Aplicar tècniques bàsiques de recepció, classificació i distribució de paqueteria i de correu convencional i telemàtic.

CE1.1 Distingir els tipus fonamentals de comunicacions escrites, internes i externes, utilitzades habitualment en organitzacions i institucions determinades, i especificar-ne la funció i els elements bàsics.

CE1.2 Identificar els diferents mitjans per realitzar l'enviament de la correspondència i paqueteria, i determinar-ne el cost i temps d'enviament.

CE1.3 Identificar els elements significatius i rellevants per registrar correspondència i paqueteria tant rebuda com expedida.

CE1.4 Explicar els criteris i procediments fonamentals utilitzats per arxivar comunicacions escrites i correspondència.

CE1.5 Aplicar el procediment i els mitjans més adequats per embalar o empaquetar documentació i articles o productes específics.

CE1.6 Identificar els requisits bàsics exigits en l'enviament de correspondència i paqueteria mitjançant correu convencional.

CE1.7 Descriure les funcions i els procediments bàsics relatius als mitjans telemàtics utilitzats en la recepció, distribució i arxivament de comunicacions internes i externes.

CE1.8 Identificar la normativa legal de seguretat i confidencialitat en la manipulació de la correspondència i paqueteria.

CE1.9 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proposen comunicacions escrites internes i/o externes, cal:

- Definir amb precisió el destinatari/ària, i els mitjans i procediments per a la distribució, en les comunicacions internes i en la correspondència rebuda de l'exterior.
- Aplicar els mitjans, les tarifes i els procediments d'enviament en la correspondència emesa a l'exterior.
- Operar adequadament amb mitjans telemàtics –fax, correu electrònic, altres–, si s'escau, per recepcionar, enregistrar, distribuir i arxivar comunicacions escrites i correspondència.
- Classificar les comunicacions en funció del seu emissor, receptor i assumpte.
- Registrar i arxivar adequadament de forma convencional comunicacions i/o correspondència.

CE1.10 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proposa l'enviament de paqueteria determinada, cal:

- Embalar o empaquetar adequadament la documentació i/o els articles lliurats.
- Aplicar les tarifes i els procediments d'enviament.

## Continguts

### 1. Tractament de la correspondència i paqueteria interna i externa

- La comunicació escrita en empreses públiques i privades.
  - Funcions.
  - Elements.
  - Tipus: cartes comercials i documents administratius.
  - L'expressió correcta dels textos escrits.
- Gestió de la recepció de la correspondència.
  - Selecció i classificació.
  - Registre.
  - Distribució.
- Preparació de la correspondència.
  - Persones que l'elaboren.
  - Nombre de còpies.
  - Signatura de la correspondència.
- Embalatge i empaquetament de documentació i productes.
  - Mitjans.
  - Materials.
  - Procediments.
- Gestió de la sortida de la correspondència.
  - Tasques abans de procedir a l'enviament.
  - Llibre registre de sortida.
- Mitjans utilitzats en l'enviament de correspondència i paqueteria.
  - Servei de correus.
  - Missatgeria.
  - Telefax.
  - El correu electrònic: funció, elements i avantatges i inconvenients.
- L'enviament de la correspondència.
  - Productes i serveis que ofereix correus.
  - Formes en què es pot fer l'enviament.
  - Tarifes i temps en l'enviament de correspondència.
- Normativa legal de seguretat i confidencialitat.
- L'arxivament de comunicacions escrites i correspondència.
  - Procés d'arxivament.
  - Control d'arxiu.
  - Sistema de classificació dels documents.
- Internet com a mitjà de comunicació.
  - Definició d'Internet.
  - La pàgina web.
  - Els portals.
  - Transferència de fitxers.
  - Recepció i enviament de comunicacions a través de correu electrònic.

*Denominació:* Gestió auxiliar de documentació economicoadministrativa i comercial

*Codi:* UF0519

*Durada:* 90 hores

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

*Capacitats i criteris d'avaluació:*

**C1:** Aplicar les tècniques de registre i classificació de la documentació administrativa bàsica, i especificar-ne la funció, els elements i requisits fonamentals, a través d'aplicacions informàtiques adequades.

CE1.1 Explicar els mètodes i procediments de registre de documentació administrativa més habituals.

CE1.2 Diferenciar els camps d'informació fonamentals dels registres corresponents a arxius o fitxers de clients, proveïdors, productes i empleats segons la seva funció.

CE1.3 Distingir la informació fonamental que ha d'incloure una comanda de béns o serveis i relacionar-la amb els camps d'informació dels registres de productes, clients i/o proveïdors.

CE1.4 Descriure la normativa bàsica que regula l'elaboració de la documentació comercial i administrativa més habitual.

CE1.5 Explicar els elements i requisits fonamentals dels albarans, notes de lliurament i factures, i relacionar-los amb els camps d'informació dels registres de productes, clients i/o proveïdors.

CE1.6 Distingir el model, els apartats i les dades bàsiques d'una nòmina senzilla.

CE1.7 Precisar les funcions bàsiques d'aplicacions informàtiques de facturació i de gestió de clients i proveïdors.

CE1.8 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proporciona documentació administrativa bàsica d'operacions comercials senzilles, cal:

- Comprovar que hi ha correspondència entre la informació proporcionada per les comandes, albarans, factures i mitjans de pagament, i proposar, si s'escau, les correccions que escaiguin.
- Classificar els documents en funció de la informació proporcionada pels camps significatius.
- Actualitzar els arxius convencionals de clients, proveïdors i productes amb la informació inclosa en els documents proporcionats.
- Enregistrar els documents proporcionats en arxius convencionals.
- Actualitzar i enregistrar la informació proporcionada pels documents proposats utilitzant les funcions bàsiques d'aplicacions informàtiques de magatzem, facturació i gestió de clients i proveïdors.

CE1.9 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proporcionen nòmines senzilles i els mitjans de pagament corresponents, cal:

- Distingir la informació rellevant proporcionada per les nòmines proposades.
- Comprovar que hi ha correspondència entre la informació proporcionada per les nòmines i els mitjans de pagament, i proposar, si s'escau, les correccions que escaiguin.
- Actualitzar l'arxiu d'empleats/des amb les dades proporcionades per les nòmines.
- Registrar les nòmines proporcionades.

**C2:** Operar amb mitjans de pagament bàsics i identificar els requisits fonamentals dels justificants de les operacions, els emissors i receptors, i els imports i càlculs necessaris.

CE2.1 Distingir la funció, els elements i els requisits bàsics dels mitjans de pagament més habituals.

CE2.2 Descriure la normativa bàsica que regula els mitjans de pagament més habituals.

CE2.3 Diferenciar les variables fonamentals que intervenen en el càlcul de l'import d'operacions de tresoreria senzilles.

CE2.4 Formular els procediments bàsics per calcular imports corresponents a operacions de tresoreria senzilles.

CE2.5 Identificar les funcions bàsiques de les entitats financeres i relacionar-les amb els documents i procediments de gestió de pagaments i cobraments més habituals.

CE2.6 Identificar els principis d'integritat, responsabilitat i confidencialitat de totes les operacions relacionades amb la tresoreria.

CE2.7 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proporciona documentació administrativa bàsica d'operacions de tresoreria senzilles i diner simulat, cal:

- Classificar els documents en funció de la informació proporcionada.
- Verificar els càlculs bàsics dels imports dels mitjans i justificants de cobrament i pagament proporcionats.
- Elaborar butlletes d'estat dels justificants de cobrament i pagament proporcionats, i calcular-ne el saldo resultant.
- Comprovar la correspondència entre la informació proporcionada pels mitjans de pagament i la butlleta d'estat elaborada, i proposar, si s'escau, les correccions que escaiguin.
- Actualitzar els arxius convencionals dels documents proporcionats.
- Actualitzar i enregistrar la informació proporcionada pels documents proposats utilitzant les funcions bàsiques d'aplicacions informàtiques de gestió de tresoreria.
- Identificar la validesa del diner en efectiu.
- Utilitzar diner simulat en operacions al comptat i fer els càlculs necessaris de manera correcta.
- Realitzar el quadrament de les operacions proposades.

C3: Aplicar procediments de control d'existències de documentació, material i equips d'oficina i els mètodes de registre i accés, i l'estoc de seguretat establert.

CE3.1 Distingir les funcions bàsiques dels inventaris de material i equips d'oficina.

CE3.2 Descriure els riscos professionals derivats del control de material divers d'oficina.

CE3.3 Descriure els procediments habituals de recepció, registre, emmagatzematge i lliurament de documentació, material i equips d'oficina.

CE3.4 Explicar els mètodes de control d'inventaris i assegurament de l'estoc de seguretat més habituals.

CE3.5 Procedir al lliurament i distribució de documentació, material i equips d'oficina.

CE3.6 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proporciona documentació i informació bàsica sobre operacions senzilles de gestió d'inventaris, cal:

- Registrar les entrades i sortides en fitxes de magatzem.
- Calcular el volum d'existències.
- Inventariar les existències.

### Continguts

#### 1. Gestió auxiliar de documentació administrativa bàsica

- Els documents administratius en entitats públiques i privades:
  - o Elements.
  - o Funcions.
  - o Característiques.
  - o Classificació.
  - o Mètodes de registre.
  - o Normativa bàsica per elaborar-los.
- Documents administratius en la gestió de la compravenda:
  - o La comanda: elements, requisits, classes, emissió, recepció i control.
  - o L'albarà o la nota de lliurament: elements, requisits, emissió i verificació.
  - o La factura: elements, requisits, emissió, verificació i rectificació.
  - o El rebut: concepte, parts i domiciliació bancària.
- Documents administratius en la gestió productiva i de personal:
  - o Ordres de treball.
  - o La nòmina: components i registre.
- Altres documents administratius i empresarials:
  - o Instàncies.
  - o Certificats.

- Actes.
  - Informes.
  - Memòries.
  - Operacions informàtiques de facturació i nòmines:
    - Registre de la informació relativa a la facturació (clients i proveïdors).
    - Actualització de la informació relativa a la facturació (clients i proveïdors).
    - Registre de la informació relativa a les nòmines (personal).
    - Actualització de la informació relativa a les nòmines (personal).
2. Gestió bàsica de tresoreria
- Operacions bàsiques de cobrament i pagament:
    - Tipus d'operacions.
    - Funcions.
    - Característiques.
    - Formes de gestió.
  - Els mitjans de cobrament i pagament:
    - Concepte.
    - Funcions.
    - Formes de cobrament i pagament.
  - Documents de cobrament i pagament al comptat:
    - El diner.
    - El xec: concepte, requisits, tipus, aval, endós i impagament.
    - El rebut: concepte i contingut.
    - Transferència i ingrés en compte: concepte i forma.
    - Targetes de dèbit.
  - Documents de cobrament i pagament a crèdit:
    - El pagaré: concepte i requisits.
    - La lletra de canvi: concepte, requisits, parts, aval, endós, impagament i remesa d'efectes.
    - Targetes de crèdit.
  - El llibre auxiliar de caixa:
    - Elements.
    - Emplenament en una aplicació informàtica.
    - Arqueig de caixa.
    - Quadrament.
  - El llibre auxiliar de bancs:
    - Elements.
    - Emplenament en una aplicació informàtica.
    - Conciliació bancària.
  - Principis de confidencialitat en operacions de tresoreria.
  - Operacions i mitjans informàtics de gestió de tresoreria:
    - Banca electrònica.
    - Moneder electrònic.
    - Pagaments per Internet.
    - Compres per Internet.
3. Gestió i control bàsic d'existències
- Material i equips d'oficina:
    - Descripció.
    - Tipus de materials: fungible i no fungible.
    - Equips d'oficina més comuns.
  - L'aprovisionament d'existències:
    - La funció d'aprovisionament.
    - El magatzem.



- o Tipus d'existències.
- Gestió bàsica d'existències:
  - o Les fitxes de magatzem.
  - o Les entrades al magatzem.
  - o Les sortides del magatzem.
  - o Criteris de valoració d'existències.
  - o Les ordres de reposició.
  - o El full de càlcul en la gestió de magatzem.
- Control bàsic de les existències:
  - o Fitxa de control d'existències: concepte i model.
  - o L'inventari d'existències: concepte, procés i estructura.

## LOT 2

---

**Denominació:** Operacions bàsiques de comunicació

**Codi:** MF0970\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència:**

UC0970\_1 Transmetre i rebre informació operativa en gestions rutinàries amb agents externs de l'organització.

**Durada:** 120 hores

### UNITAT FORMATIVA 1

*Denominació:* Comunicació en les relacions professionals

*Codi:* UF0520

*Durada:* 50 hores

*Referent de competència:* Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2.

*Capacitats i criteris d'avaluació*

**C1:** Aplicar tècniques de comunicació efectiva, en situacions de relacions professionals amb persones internes o externes de l'organització, i seleccionar les pautes d'actuació apropiades en funció dels diferents elements, barreres, dificultats i alteracions.

CE1.1 Diferenciar entre processos d'informació i de comunicació, i identificar el funcionament d'un procés de comunicació efectiva i els elements que hi intervenen.

CE1.2 Explicar en què consisteix l'escolta activa en un procés de comunicació efectiva i els seus components verbals, no verbals i paraverbals.

CE1.3 A partir del desenvolupament de casos degudament caracteritzats de situacions de treball, en els quals s'experimenten diferents formes de distorsió, interferències, barreres, dificultats i altres alteracions en la comunicació interpersonal, cal:

- Identificar, en cada cas, les causes específiques que han donat lloc als problemes en la comunicació.

- Explicar com interactuen, en les comunicacions interpersonals, el nivell de tasca –racional–, amb el nivell de relació –emocional–, i les principals dificultats que afecten els resultats de treball.

CE1.4 A partir d'un cas pràctic degudament caracteritzat, en el qual s'observa una comunicació entre dos interlocutors que utilitzen alguns senyals d'escolta, cal:

- Discriminar els diferents signes i senyals d'escolta en la comunicació entre interlocutors.

- Definir els components actitudinals principals per a una escolta empàtica i efectiva.

- Identificar les habilitats que cal utilitzar en l'escolta efectiva.

- Identificar els errors més comuns que es cometien en l'escolta efectiva.

- Explicar la utilitat i els avantatges de l'escolta efectiva en les comunicacions interpersonals.

CE1.5 A partir de l'observació d'una situació professional simulada, en la qual es posen en pràctica les habilitats d'escolta efectiva, cal:

- Identificar els errors més comuns que es cometen en l'escolta activa.

CE1.6 En diferents casos de relació interpersonal en entorns de treball i a través de simulacions, cal:

- Definir estratègies i pautes d'actuació per a l'assoliment de comunicacions efectives des del punt de vista de l'emissor.
- Aplicar pautes de comunicació efectiva en cada cas.
- Identificar, una vegada feta la simulació, els punts crítics del procés de comunicació desenvolupat i explicar-ne els punts forts i febles.
- Explicar les possibles conseqüències d'una comunicació no efectiva, en un context de treball donat.
- Definir els aspectes de millora personal en comunicació interpersonal i concretar prioritats.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

C2: Aplicar pautes de comportament assertiu en processos de comunicació en grups de treball, utilitzant-les en funció de diferents situacions professionals relacionades amb les activitats de suport administratiu.

CE2.1 Explicar la diferència entre els estils de resposta en la interacció verbal: assertiu, agressiu i no assertiu, el comportament verbal i no verbal de cadascun i els seus efectes.

CE2.2 Explicar en què consisteix cadascuna de les principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, lliure informació, asserció negativa, interrogació negativa, autorevelació, compromís viable, entre altres.

CE2.3 En diferents casos degudament caracteritzats, en els quals se simulen processos de comunicació interpersonal en les activitats de suport administratiu, cal aplicar-hi les pautes verbals i no verbals del comportament assertiu per:

- Expressar opinions, expectatives o desitjos davant una suposada situació de treball en un grup.
- Donar respostes negatives o de rebuig a una demanda o petició concreta d'un altre membre.
- Realitzar peticions o sol·licitar aclariments, informació a un membre del suposat grup de treball i/o instruccions al responsable directe.
- Expressar crítiques a altres membres d'un suposat grup de treball relacionades amb l'activitat professional.
- Rebre crítiques d'un suposat membre del grup de treball i mostrar signes de comportament positiu.
- Defensar opinions davant un suposat grup de treball que no comparteix el punt de vista propi.

C3: Aplicar pautes bàsiques d'actuació per tractar situacions de conflicte en l'actuació professional, tenint en compte diferents comportaments i les seves possibles conseqüències.

CE3.1 Definir els conflictes més habituals que solen sorgir en situacions de relacions professionals amb persones internes o externes a l'organització.

CE3.2 Identificar les causes més habituals dels conflictes en entorns de treball, diferenciar entre els que es refereixen a les tasques de les activitats de suport administratiu –procediments, objectius, responsabilitats o altres–, o els que es refereixen a les relacions interpersonals –estil personal de relació, problemes de la comunicació, actituds personals o altres.

CE3.3 Descriure les pautes de comportament verbal i no verbal que posen de manifest el control sobre les emocions pròpies.

CE3.4 Justificar la importància de l'actuació personal en el tractament de situacions de conflicte, i les conseqüències en funció de diferents tipus de comportament.

CE3.5 En casos pràctics, a través de simulacions operatives i joc de rols (*role-playing*), convenientment caracteritzats, en què es proposen relacions i rols determinats en situacions de conflicte en la realització de les activitats de suport administratiu, cal:

- Identificar els tipus de conflicte i les seves possibles causes.

- Proposar pautes d'actuació per tractar les situacions de conflicte identificades i les condicions més adequades per intervenir-hi, en funció de la tècnica per afrontar conflictes.
- Actuar, aplicant-hi les pautes definides, i identificar el moment adequat per intervenir-hi – quan la tensió s'ha rebaixat–, utilitzant comportaments d'escolta atenta, expressions d'empatia, respecte i tolerància davant les discrepàncies, opinions, argumentacions i actuacions dels altres.
- Presentar clarament i ordenadament i, d'acord amb les pautes bàsiques de control emocional, el seu punt de vista, sent objectiu i separant en tot moment la persona del problema.
- Indagar, a través de preguntes i amb expressions empàtiques, possibles alternatives, i fer propostes acceptables per a la solució.
- Revisar l'actuació pròpia i identificar fallades, millores i prioritats.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

### Continguts

1. Processos i tècniques de comunicació en situacions professionals de recepció i transmissió d'informació
    - La comunicació com a procés.
      - o Funcions.
      - o Elements.
      - o Diferència entre informació i comunicació.
      - o Fases de la comunicació.
      - o Llenguatges utilitzats per a comunicacions.
      - o Classes de comunicacions: auditives, visuals i tàctils.
      - o Selecció i organització del contingut de missatges.
    - Tècniques de comunicació efectiva.
      - o Factors que influeixen en els comportaments i senyals d'escolta.
      - o Barreres i dificultats.
      - o Solucions.
      - o Comunicacions eficaces: retroacció, escolta empàtica i activa.
    - La comunicació i l'empresa.
      - o Principis de la comunicació.
      - o Formes de comunicació en l'empresa: interna i externa.
      - o Comunicacions internes: verticals, transversals i formals i informals.
      - o Comunicacions externes: entrada i sortida.
      - o Mitjans emprats en les comunicacions empresarials.
      - o Comunicacions urgents.
    - Els fluxos de comunicació:
      - o Diagrames de flux.
      - o Informació gràfica.
    - Pautes de comunicació i imatge corporativa.
  2. Pautes de comportament assertiu en situacions de treball
- Estils de resposta en la interacció verbal:
    - o Assertiu
    - o Agressiu.
    - o No assertiu.
  - El comportament verbal.
  - El comportament no verbal.
  - Principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, assertió negativa, interrogació egativa, autorevelació, lliure informació, compromís viable.

### 3. Els conflictes amb persones internes o externes de l'empresa

- El conflicte en les relacions de treball.
  - o Característiques dels conflictes.
  - o Tipus de conflictes: grupal, individual, normatiu econòmic, pacífic, violent, positiu, negatiu.
- Tractament dels conflictes.
  - o Identificació del conflicte.
  - o Causes i conseqüències dels conflictes.
  - o Conflictes relacionats amb la tasca.
  - o Conflictes relacionats amb les relacions interpersonals.
  - o Comportaments i senyals bàsics.
  - o Pautes d'actuació personal com a forma de solució: el diàleg.
  - o El conflicte com a oportunitat de canvi.

## UNITAT FORMATIVA 2

*Denominació:* Comunicació oral i escrita en l'empresa

*Codi:* UF0521

*Durada:* 70 hores

*Referent de competència:* Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, RP3 i RP4.

*Capacitats i criteris d'avaluació:*

**C1:** Aplicar tècniques de comunicació escrita en la confecció i l'emplenament d'avisos, rètols o altres documents d'informació anàlegs, mitjançant la utilització d'instruments d'escriptura manuals o electrònics.

CE1.1 Identificar les característiques del llenguatge i els aspectes lingüístics rellevants en la redacció de textos o missatges breus.

CE1.2 Precisar les normes ortogràfiques en la redacció de textos breus.

CE1.3 Identificar els mitjans i les eines emprats en l'elaboració d'avisos, rètols o altres documents d'informació –tipus de paper estàndard, retoladors, altres.

CE1.4 Distingir impresos o formularis de comunicacions –avisos, rètols, notes internes o altres– tenint en compte el tipus d'informació que es vol transmetre.

CE1.5 Diferenciar formats tipogràfics i traçats de lletres per representar o retolar, en funció de la mida i tipologia del document.

CE1.6 A partir de supòsits, convenientment caracteritzats, en els quals s'aporta informació bàsica, cal:

- Redactar textos senzills per incorporar-los en avisos, rètols, notes i documents tipus habituals en oficines i organitzacions públiques i privades, sense faltes d'ortografia, amb un lèxic adequat i presentats en el format correcte.

CE1.7 En un supòsit pràctic de simulació, convenientment caracteritzat, de diferents tipus de comunicacions escrites adreçades a organitzacions o institucions, públiques i/o privades, utilitzant els instruments d'escriptura manuals o electrònics, cal:

- Aplicar les tècniques de comunicació escrita i retolació en funció del tipus de comunicació.
- Redactar correctament el text bàsic del document, complint les normes ortogràfiques i sintàctiques en llengües pròpies.
- Seleccionar la tipologia de lletra i text que més s'adeqüen al tipus de missatge que cal transmetre o document que cal retolar.
- Adaptar els formats escrits a la mida del document.
- Adaptar el llenguatge utilitzat en les comunicacions al destinatari i al tipus de missatge.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició amb rigor en l'elaboració de les comunicacions escrites proposades.

C2: Utilitzar tècniques bàsiques de comunicació presencial, per transmetre informació operativa i d'imatge corporativa d'acord amb els usos i costums socioprofessionals rutinaris, 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: empatia, amabilitat, llenguatge comprensible o altres.

CE2.3 Descriure la forma i l'actitud adequades en la transmissió i recepció d'informació operativa i d'imatge corporativa.

CE2.4 Identificar les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació presencial.

CE2.5 En supòsits pràctics, convenientment caracteritzats, a través de situacions simulades de transmissió i recepció d'informació operativa, cal:

- Identificar amb precisió l'interlocutor i l'objecte de la comunicació.
- Aplicar les tècniques d'expressió corporal en l'acolliment amb correcció.
- Identificar-se mostrant una imatge positiva, aplicant-hi les degudes normes de protocol i els paràmetres de qualitat de servei.
- Ajustar de forma precisa el lèxic i les expressions utilitzades al tipus d'interlocutor.
- Transmetre els missatges amb claredat i precisió, per assegurar-se que l'interlocutor els comprèn.
- Transmetre la imatge corporativa d'acord amb les pautes proposades.
- Assegurar que la informació es transmet amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.
- Distingir els errors comesos i proposar les accions correctives necessàries.

C3: Utilitzar tècniques bàsiques de comunicació telefònica i telemàtica per proporcionar informació operativa, aplicant els protocols i les pautes d'imatge corporativa tipus en l'actuació empresarial.

CE3.1 Identificar les tècniques bàsiques de comunicació telefònica en l'emissió i recepció de trucades –somriure, to, elocució, llenguatge positiu, altres.

CE3.2 Distingir els elements necessaris per realitzar una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació i realització d'una trucada.

CE3.3 Diferenciar els diferents tipus de tractaments segons les característiques dels interlocutors.

CE3.4 Diferenciar i manejar les funcions bàsiques dels 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– en situacions simulades.

CE3.5 Identificar les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació telefònica i telemàtica.

CE3.6 En supòsits pràctics de simulació, degudament caracteritzats, de comunicacions telefòniques i telemàtiques tipus, cal:

- Iniciar una conversa telefònica i telemàtica.
- Projectar la imatge corporativa.
- Identificar-se i identificar els interlocutors.
- Utilitzar tractaments adequats en funció del tipus d'interlocutor.
- Sol·licitar i/o proporcionar informació.
- Recollir i/o transmetre els missatges telefònics amb precisió.
- Respectar les opinions dels interlocutors, encara que siguin contràries a les pròpies.
- Gestionar trucades de manera simultània.
- Finalitzar una conversa telefònica aplicant-hi els protocols proposats.

## Continguts

### 1. La comunicació oral

- El llenguatge oral.
  - Concepte i característiques.
  - Característiques dels missatges orals.
  - Elements de la comunicació oral.
  - Funcions de la comunicació oral.
  - Classes de comunicació oral: immediates, individuals o col·lectives.
  - Planificació de la comunicació oral.
  - Formes de comunicació oral: entrevista, reunió, debat.
- La comunicació no verbal.
  - Els missatges en la comunicació no verbal: voluntaris i involuntaris.
  - Recursos no verbals en la comunicació oral: entonació, gestuals i espacials.
  - Aspectes importants en la comunicació no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicació verbal i no verbal en la comunicació presencial.
  - Pautes de comportament i imatge corporativa.
  - Normes per conversar.
  - Regles per escoltar.
  - Criteris de qualitat: empatia, amabilitat.
  - Tractament de les objeccions.
  - Les queixes i reclamacions.
- La comunicació telefònica.
  - El telèfon en l'activitat empresarial.
  - Pautes d'atenció telefònica en l'empresa: veu, somriure, silenci, expressió, etc.
  - Regles per efectuar una trucada de telèfon.
  - Passos per contestar una trucada de telèfon.
  - Protocols de tractament.
  - Barreres i dificultats en la transmissió d'informació.
  - Tipus de trucades telefòniques.
  - Sistemes de comunicació telefònica en l'empresa.
  - Cerca d'informació telefònica.
- Normes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació presencial i telefònica.

### 2. La comunicació escrita

- L'escriptura com a mitjà de comunicació.
  - El missatge escrit: concepte.
  - Característiques del missatge escrit.
  - Tipus de comunicacions escrites.
  - Principis en la redacció per a l'eficàcia del missatge escrit.
  - Planificació dels textos.
  - La correcció sintàctica i gramatical.
  - Els signes de puntuació.
  - Les abreviatures i sigles.
- Equips i sistemes de comunicació escrita.
  - Els sistemes de comunicació: concepte.
  - L'ordinador.
  - Altres eines de comunicació: fax.
- Comunicacions escrites internes de caràcter breu.
  - Concepte.
  - Tipus de comunicacions internes.
  - Els avisos: concepte i forma d'elaboració.
  - Els rètols: tipus de suport i papers, instruments i tècniques.
  - Els comunicats de règim interior: concepte i forma d'elaboració.

### 3. Aplicacions i mitjans informàtics que intervenen en la gestió de la comunicació empresarial

- El correu electrònic.
  - o Elements que el componen.
  - o Enviament de correus.
  - o Recepció de correus.
  - o Arxivament de correus.
- L'agenda electrònica.
  - o Contactes.
  - o Tasques.
  - o Notes.
  - o Calendari.
- Processador de text.
  - o Estructura d'un processador de text.
  - o Funcions d'un processador de text.
  - o Gestió de documents.
  - o Models de documents: fax, memoràndum, etc.
  - o Aplicació de format a documents.
  - o Edició de documents.
  - o Impressió de documents.

## Lot 3

---

**Denominació:** Operacions bàsiques de comunicació

**Codi:** MF0970\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència:**

UC0970\_1 Transmetre i rebre informació operativa en gestions rutinàries amb agents externs de l'organització.

**Durada:** 120 hores

### UNITAT FORMATIVA 1

*Denominació:* Comunicació en les relacions professionals

*Codi:* UF0520

*Durada:* 50 hores

*Referent de competència:* Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2.

*Capacitats i criteris d'avaluació:*

**C1:** Aplicar tècniques de comunicació efectiva, en situacions de relacions professionals amb persones internes o externes de l'organització, i seleccionar les pautes d'actuació apropiades en funció dels diferents elements, barreres, dificultats i alteracions.

CE1.1 Diferenciar entre processos d'informació i de comunicació, i identificar el funcionament d'un procés de comunicació efectiva i els elements que hi intervenen.

CE1.2 Explicar en què consisteix l'escolta activa en un procés de comunicació efectiva i els seus components verbals, no verbals i paraverbals.

CE1.3 A partir del desenvolupament de casos degudament caracteritzats de situacions de treball, en els quals s'experimenten diferents formes de distorsió, interferències, barreres, dificultats i altres alteracions en la comunicació interpersonal, cal:

- Identificar, en cada cas, les causes específiques que han donat lloc als problemes en la comunicació.
- Explicar com interactuen, en les comunicacions interpersonals, el nivell de tasca –racional–, amb el nivell de relació –emocional–, i les principals dificultats que afecten els resultats de treball.

CE1.4 A partir d'un cas pràctic degudament caracteritzat, en el qual s'observa una comunicació entre dos interlocutors que utilitzen alguns senyals d'escolta, cal:

- Discriminar els diferents signes i senyals d'escolta en la comunicació entre interlocutors.
- Definir els components actitudinals principals per a una escolta empàtica i efectiva.
- Identificar les habilitats que cal utilitzar en l'escolta efectiva.
- Identificar els errors més comuns que es cometen en l'escolta efectiva.
- Explicar la utilitat i els avantatges de l'escolta efectiva en les comunicacions interpersonals.

CE1.5 A partir de l'observació d'una situació professional simulada, en la qual es posen en pràctica les habilitats d'escolta efectiva, cal:

- Identificar els errors més comuns que es cometen en l'escolta activa.

CE1.6 En diferents casos de relació interpersonal en entorns de treball i a través de simulacions, cal:

- Definir estratègies i pautes d'actuació per a l'assoliment de comunicacions efectives des del punt de vista de l'emissor.
- Aplicar pautes de comunicació efectiva en cada cas.
- Identificar, una vegada feta la simulació, els punts crítics del procés de comunicació desenvolupat i explicar-ne els punts forts i febles.
- Explicar les possibles conseqüències d'una comunicació no efectiva, en un context de treball donat.
- Definir els aspectes de millora personal en comunicació interpersonal i concretar prioritats.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

C2: Aplicar pautes de comportament assertiu en processos de comunicació en grups de treball, utilitzant-les en funció de diferents situacions professionals relacionades amb les activitats de suport administratiu.

CE2.1 Explicar la diferència entre els estils de resposta en la interacció verbal: assertiu, agressiu i no assertiu, el comportament verbal i no verbal de cadascun i els seus efectes.

CE2.2 Explicar en què consisteix cadascuna de les principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, lliure informació, asserció negativa, interrogació negativa, autorevelació, compromís viable, entre altres.

CE2.3 En diferents casos degudament caracteritzats, en els quals se simulen processos de comunicació interpersonal en les activitats de suport administratiu, cal aplicar-hi les pautes verbals i no verbals del comportament assertiu per:

- Expressar opinions, expectatives o desitjos davant una suposada situació de treball en un grup.
- Donar respostes negatives o de rebuig a una demanda o petició concreta d'un altre membre.
- Realitzar peticions o sol·licitar aclariments, informació a un membre del suposat grup de treball i/o instruccions al responsable directe.
- Expressar crítiques a altres membres d'un suposat grup de treball relacionades amb l'activitat professional.
- Rebre crítiques d'un suposat membre del grup de treball i mostrar signes de comportament positiu.
- Defensar opinions davant un suposat grup de treball que no comparteix el punt de vista propi.

C3: Aplicar pautes bàsiques d'actuació per tractar situacions de conflicte en l'actuació professional, tenint en compte diferents comportaments i les seves possibles conseqüències.

CE3.1 Definir els conflictes més habituals que solen sorgir en situacions de relacions professionals amb persones internes o externes a l'organització.

CE3.2 Identificar les causes més habituals dels conflictes en entorns de treball, diferenciar entre els que es refereixen a les tasques de les activitats de suport administratiu –procediments, objectius, responsabilitats o altres–, o els que es refereixen a les relacions interpersonals –estil personal de relació, problemes de la comunicació, actituds personals o altres.



CE3.3 Descriure les pautes de comportament verbal i no verbal que posen de manifest el control sobre les emocions pròpies.

CE3.4 Justificar la importància de l'actuació personal en el tractament de situacions de conflicte, i les conseqüències en funció de diferents tipus de comportament.

CE3.5 En casos pràctics, a través de simulacions operatives i joc de rols (*role-playing*), convenientment caracteritzats, en què es proposen relacions i rols determinats en situacions de conflicte en la realització de les activitats de suport administratiu, cal:

- Identificar els tipus de conflicte i les seves possibles causes.
- Proposar pautes d'actuació per tractar les situacions de conflicte identificades i les condicions més adequades per intervenir-hi, en funció de la tècnica per afrontar conflictes.
- Actuar, aplicant-hi les pautes definides, i identificar el moment adequat per intervenir-hi – quan la tensió s'ha rebaixat–, utilitzant comportaments d'escolta atenta, expressions d'empatia, respecte i tolerància davant les discrepàncies, opinions, argumentacions i actuacions dels altres.
- Presentar clarament i ordenadament i, d'acord amb les pautes bàsiques de control emocional, el seu punt de vista, sent objectiu i separant en tot moment la persona del problema.
- Indagar, a través de preguntes i amb expressions empàtiques, possibles alternatives, i fer propostes acceptables per a la solució.
- Revisar l'actuació pròpia i identificar fallades, millores i prioritats.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

### Continguts

1. Processos i tècniques de comunicació en situacions professionals de recepció i transmissió d'informació

- La comunicació com a procés.
  - o Funcions.
  - o Elements.
  - o Diferència entre informació i comunicació.
  - o Fases de la comunicació.
  - o Llenguatges utilitzats per a comunicacions.
  - o Classes de comunicacions: auditives, visuals i tàctils.
  - o Selecció i organització del contingut de missatges.
- Tècniques de comunicació efectiva.
  - o Factors que influeixen en els comportaments i senyals d'escolta.
  - o Barreres i dificultats.
  - o Solucions.
  - o Comunicacions eficaces: retroacció, escolta empàtica i activa.
- La comunicació i l'empresa.
  - o Principis de la comunicació.
  - o Formes de comunicació en l'empresa: interna i externa.
  - o Comunicacions internes: verticals, transversals i formals i informals.
  - o Comunicacions externes: entrada i sortida.
  - o Mitjans emprats en les comunicacions empresarials.
  - o Comunicacions urgents.
- Els fluxos de comunicació:
  - o Diagrames de flux.
  - o Informació gràfica.
- Pautes de comunicació i imatge corporativa.

## 2. Pautes de comportament assertiu en situacions de treball

- Estils de resposta en la interacció verbal:
  - o Assertiu
  - o Agressiu.
  - o No assertiu.
- El comportament verbal.
- El comportament no verbal.
- Principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, asserció negativa, interrogació negativa, autorevelació, lliure informació, compromís viable.

## 3. Els conflictes amb persones internes o externes de l'empresa

- El conflicte en les relacions de treball.
  - o Característiques dels conflictes.
  - o Tipus de conflictes: grupal, individual, normatiu econòmic, pacífic, violent, positiu, negatiu.
- Tractament dels conflictes.
  - o Identificació del conflicte.
  - o Causes i conseqüències dels conflictes.
  - o Conflictes relacionats amb la tasca.
  - o Conflictes relacionats amb les relacions interpersonals.
  - o Comportaments i senyals bàsics.
  - o Pautes d'actuació personal com a forma de solució: el diàleg.
  - o El conflicte com a oportunitat de canvi.

## **UNITAT FORMATIVA 2**

*Denominació:* Comunicació oral i escrita en l'empresa

*Codi:* UF0521

*Durada:* 70 hores

*Referent de competència:* Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, RP3 i RP4.

*Capacitats i criteris d'avaluació:*

**C1:** Aplicar tècniques de comunicació escrita en la confecció i l'emplenament d'avisos, rètols o altres documents d'informació anàlegs, mitjançant la utilització d'instruments d'escriptura manuals o electrònics.

CE1.1 Identificar les característiques del llenguatge i els aspectes lingüístics rellevants en la redacció de textos o missatges breus.

CE1.2 Precisar les normes ortogràfiques en la redacció de textos breus.

CE1.3 Identificar els mitjans i les eines emprats en l'elaboració d'avisos, rètols o altres documents d'informació –tipus de paper estàndard, retoladors, altres.

CE1.4 Distingir impresos o formularis de comunicacions –avisos, rètols, notes internes o altres– tenint en compte el tipus d'informació que es vol transmetre.

CE1.5 Diferenciar formats tipogràfics i traçats de lletres per representar o retolar, en funció de la mida i tipologia del document.

CE1.6 A partir de supòsits, convenientment caracteritzats, en els quals s'aporta informació bàsica, cal:

- Redactar textos senzills per incorporar-los en avisos, rètols, notes i documents tipus habituals en oficines i organitzacions públiques i privades, sense faltes d'ortografia, amb un lèxic adequat i presentats en el format correcte.

CE1.7 En un supòsit pràctic de simulació, convenientment caracteritzat, de diferents tipus de comunicacions escrites adreçades a organitzacions o institucions, públiques i/o privades, utilitzant els instruments d'escriptura manuals o electrònics, cal:

- Aplicar les tècniques de comunicació escrita i retolació en funció del tipus de comunicació.

- Redactar correctament el text bàsic del document, complint les normes ortogràfiques i sintàctiques en llengües pròpies.
- Seleccionar la tipologia de lletra i text que més s'adeqüen al tipus de missatge que cal transmetre o document que cal retolar.
- Adaptar els formats escrits a la mida del document.
- Adaptar el llenguatge utilitzat en les comunicacions al destinatari i al tipus de missatge.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició amb rigor en l'elaboració de les comunicacions escrites proposades.

C2: Utilitzar tècniques bàsiques de comunicació presencial, per transmetre informació operativa i d'imatge corporativa d'acord amb els usos i costums socioprofessionals rutinaris, 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: empatia, amabilitat, llenguatge comprensible o altres.

CE2.3 Descriure la forma i l'actitud adequades en la transmissió i recepció d'informació operativa i d'imatge corporativa.

CE2.4 Identificar les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació presencial.

CE2.5 En supòsits pràctics, convenientment caracteritzats, a través de situacions simulades de transmissió i recepció d'informació operativa, cal:

- Identificar amb precisió l'interlocutor i l'objecte de la comunicació.
- Aplicar les tècniques d'expressió corporal en l'acolliment amb correcció.
- Identificar-se mostrant una imatge positiva, aplicant-hi les degudes normes de protocol i els paràmetres de qualitat de servei.
- Ajustar de forma precisa el lèxic i les expressions utilitzades al tipus d'interlocutor.
- Transmetre els missatges amb claredat i precisió, per assegurar-se que l'interlocutor els comprèn.
- Transmetre la imatge corporativa d'acord amb les pautes proposades.
- Assegurar que la informació es transmet amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.
- Distingir els errors comesos i proposar les accions correctives necessàries.

C3: Utilitzar tècniques bàsiques de comunicació telefònica i telemàtica per proporcionar informació operativa, aplicant els protocols i les pautes d'imatge corporativa tipus en l'actuació empresarial.

CE3.1 Identificar les tècniques bàsiques de comunicació telefònica en l'emissió i recepció de trucades –somriure, to, elocució, llenguatge positiu, altres.

CE3.2 Distingir els elements necessaris per realitzar una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació i realització d'una trucada.

CE3.3 Diferenciar els diferents tipus de tractaments segons les característiques dels interlocutors.

CE3.4 Diferenciar i manejar les funcions bàsiques dels 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– en situacions simulades.

CE3.5 Identificar les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació telefònica i telemàtica.

CE3.6 En supòsits pràctics de simulació, degudament caracteritzats, de comunicacions telefòniques i telemàtiques tipus, cal:

- Iniciar una conversa telefònica i telemàtica.
- Projectar la imatge corporativa.
- Identificar-se i identificar els interlocutors.
- Utilitzar tractaments adequats en funció del tipus d'interlocutor.
- Sol·licitar i/o proporcionar informació.
- Recollir i/o transmetre els missatges telefònics amb precisió.

- Respectar les opinions dels interlocutors, encara que siguin contràries a les pròpies.
- Gestionar trucades de manera simultània.
- Finalitzar una conversa telefònica aplicant-hi els protocols proposats.

### Continguts

#### 1. La comunicació oral

- El llenguatge oral.
  - Concepte i característiques.
  - Característiques dels missatges orals.
  - Elements de la comunicació oral.
  - Funcions de la comunicació oral.
  - Classes de comunicació oral: immediates, individuals o col·lectives.
  - Planificació de la comunicació oral.
  - Formes de comunicació oral: entrevista, reunió, debat.
- La comunicació no verbal.
  - Els missatges en la comunicació no verbal: voluntaris i involuntaris.
  - Recursos no verbals en la comunicació oral: entonació, gestuals i espacials.
  - Aspectes importants en la comunicació no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicació verbal i no verbal en la comunicació presencial.
  - Pautes de comportament i imatge corporativa.
  - Normes per conversar.
  - Regles per escoltar.
  - Criteris de qualitat: empatia, amabilitat.
  - Tractament de les objeccions.
  - Les queixes i reclamacions.
- La comunicació telefònica.
  - El telèfon en l'activitat empresarial.
  - Pautes d'atenció telefònica en l'empresa: veu, somriure, silenci, expressió, etc.
  - Regles per efectuar una trucada de telèfon.
  - Passos per contestar una trucada de telèfon.
  - Protocols de tractament.
  - Barreres i dificultats en la transmissió d'informació.
  - Tipus de trucades telefòniques.
  - Sistemes de comunicació telefònica en l'empresa.
  - Cerca d'informació telefònica.
- Normes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació presencial i telefònica.

#### 2. La comunicació escrita

- L'escriptura com a mitjà de comunicació.
  - El missatge escrit: concepte.
  - Característiques del missatge escrit.
  - Tipus de comunicacions escrites.
  - Principis en la redacció per a l'eficàcia del missatge escrit.
  - Planificació dels textos.
  - La correcció sintàctica i gramatical.
  - Els signes de puntuació.
  - Les abreviatures i sigles.
- Equips i sistemes de comunicació escrita.
  - Els sistemes de comunicació: concepte.
  - L'ordinador.
  - Altres eines de comunicació: fax.
- Comunicacions escrites internes de caràcter breu.
  - Concepte.

- o Tipus de comunicacions internes.
  - o Els avisos: concepte i forma d'elaboració.
  - o Els rètols: tipus de suport i papers, instruments i tècniques.
  - o Els comunicats de règim interior: concepte i forma d'elaboració.
3. Aplicacions i mitjans informàtics que intervenen en la gestió de la comunicació empresarial
- El correu electrònic.
    - o Elements que el componen.
    - o Enviament de correus.
    - o Recepció de correus.
    - o Arxivament de correus.
  - L'agenda electrònica.
    - o Contactes.
    - o Tasques.
    - o Notes.
    - o Calendari.
  - Processador de text.
    - o Estructura d'un processador de text.
    - o Funcions d'un processador de text.
    - o Gestió de documents.
    - o Models de documents: fax, memoràndum, etc.
    - o Aplicació de format a documents.
    - o Edició de documents.
    - o Impressió de documents.

## LOT 4

---

### MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'OPERACIONS AUXILIARS DE SERVEIS ADMINISTRATIUS I GENERALS

**Codi:** MP0112

**Durada:** 40 hores

*Capacitats i criteris d'avaluació:*

**C1:** Realitzar operacions bàsiques de recepció, classificació i distribució de paqueteria i de correu convencional i telemàtic.

CE1.1 Operar adequadament amb mitjans telemàtics –fax, correu electrònic, altres–, si s'escau, per recepcionar, enregistrar, distribuir i arxivar comunicacions escrites i correspondència.

CE1.2 Col·laborar en la classificació de les comunicacions en funció del seu emissor, receptor i assumpte.

CE1.3 Registrar i arxivar adequadament de forma convencional comunicacions i/o correspondència.

CE1.4 Utilitzar els mitjans, les tarifes i els procediments d'enviament en la correspondència emesa a l'exterior.

CE1.5 Participar en l'emalatge i empaquetament de la documentació i/o els articles lliurats.

**C2:** realitzar operacions de registre i classificació de documentació administrativa bàsica, control d'existències de material i equips d'oficina i càlcul bàsic en operacions de tresoreria.

CE2.1 Comprovar, classificar i registrar albarans, factures i mitjans de pagament.

CE2.2 Verificar els càlculs bàsics dels imports dels mitjans i justificants de cobrament i pagament proporcionats.

CE2.3 Aplicar els principis d'integritat, responsabilitat i confidencialitat de totes les operacions relacionades amb la tresoreria.

CE2.4 Participar en el registre de les entrades i sortides en fitxes de magatzem.

**C3:** Realitzar operacions bàsiques de comunicació telefònica, telemàtica i presencial per proporcionar informació operativa, aplicant els protocols i les pautes d'imatge corporativa tipus en l'actuació empresarial.

CE3.1 Participar en una conversa telefònica i telemàtica, utilitzant tractaments adequats en funció del tipus d'interlocutor.

CE3.2 Recollir i/o transmetre els missatges telefònics amb precisió i respectar les opinions dels interlocutors, encara que siguin contràries a les pròpies.

CE3.3 Assegurar que la informació es transmet amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.

CE3.4 Aplicar les tècniques d'expressió corporal en l'acolliment amb correcció.

CE3.5 Aplicar les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació telefònica i telemàtica.

**C4:** Realitzar operacions d'arxivament i classificació bàsiques i habituals en la codificació i organització de documentació administrativa tipus, utilitzant arxius físics o informàtics.

CE4.1 Col·laborar en els processos administratius d'arxivament –classificació, codificació, prearxivament, arxivament–, i gestionar i organitzar la documentació en arxius físics en paper o a través de procediments informàtics.

CE4.2 Aplicar-hi les regles de classificació d'arxius: alfabètiques, numèriques, alfanumèriques o altres, i organitzar físicament la documentació en l'arxiu proposat.

CE4.3 Utilitzar programari per desar i localitzar documents de forma organitzada i accessible.

CE4.4 Aplicar els criteris que garanteixin la seguretat i confidencialitat de la documentació.

**C5:** Realitzar i comprovar el funcionament bàsic dels equips de reproducció, informàtics i d'enquadernació funcional –fotocopiadores, impressores, escàners, reproductors, perforadores, enquadernadores o altres–, identificant les incidències elementals, d'acord amb els manuals d'ús i sistemes d'ajuda.

CE5.1 Participar en les operacions de manteniment bàsic i neteja en els equips de reproducció i informàtics.

CE5.2 Emprar els diferents recursos de consumibles –tintes i líquids, paper, cintes i cartutxos d'impressió, tòner o altres–, en funció dels equips de reproducció i informàtics.

CE5.3 Substituir consumibles, entre diversos tipus facilitats, en l'equip que correspongui.

CE5.4 Fotocopiar i enquadernar documentació en les seves diferents formes.

CE5.5 Demostrar interès per realitzar els treballs amb un bon acabat.

CE5.6 Utilitzar les precaucions i els equips de protecció necessaris per realitzar amb seguretat l'enquadernació funcional.

**C6:** Participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE6.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal realitzar.

CE6.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE6.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE6.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE6.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE6.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

### *Continguts*

1. Operacions auxiliars de gestió de correspondència i paqueteria

– Recepció i selecció.

– Registre i classificació: mitjans i criteris utilitzats.

– Distribució: embalatge, empaquetament, procediments d'enviament i aplicació de tarifes.

2. Operacions auxiliars de documentació economicoadministrativa i comercial bàsica
  - Comprovació, classificació i registre de comandes, albarans i factures.
  - Actualització d'arxius de clients i proveïdors.
  - Actualització de l'arxiu d'empleats/des i registre de nòmines.
  - Comprovació de càlculs bàsics de documents de cobrament i pagament.
  - Classificació de documents de tresoreria.
  - Actualització i registre de documents de tresoreria.
  - Quadrament d'operacions de tresoreria.
  - Registre d'entrades i sortides d'existències.
  - Càlcul i inventari d'existències.
3. Operacions bàsiques en la comunicació presencial, telefònica i telemàtica
  - Comportament i expressió corporal.
  - Utilització del llenguatge en la comunicació.
  - Maneig dels equips telefònics i telemàtics.
  - Execució de converses telefòniques i telemàtiques.
  - Utilització de tractaments adequats en la comunicació.
  - Respecte de les opinions dels interlocutors.
4. Operacions auxiliars d'arxiu en suport convencional o informàtic
  - Obtenció i classificació de documentació.
  - Organització i arxivament de la documentació.
  - Conservació de la documentació.
  - Selecció, còpia i moviment d'arxius.
  - Cerca i eliminació d'arxius.
  - Aplicació de procediments de confidencialitat de la informació.
5. Operacions auxiliars de reproducció en suport convencional o informàtic
  - Neteja i posada a punt dels equips de reprografia.
  - Aprovisionament de materials.
  - Mesures de seguretat en el funcionament dels equips.
  - Utilització d'equips de protecció.
  - Reproducció de còpies físiques i digitals.
  - Organització de la documentació que cal enquadrar.
  - Preparació dels estris d'enquadernació adequats.
  - Enquadernació en les seves diverses formes.
  - Comprovació de la qualitat del producte acabat.
  - Eliminació de residus en els envasos de reciclatge.
6. Integració i comunicació en el centre de treball
  - Comportament responsable en el centre de treball.
  - Respecte dels procediments i normes del centre de treball.
  - Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
  - Reconeixement del procés productiu de l'organització.
  - Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
  - Adequació al ritme de treball de l'empresa.
  - Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

## SEGONA.

Funcionament de la borsa: Com a resultat final s'establirà en la selecció un ordre de prelación d'aptes per ocupar les places de forma temporal segons necessitats d'IDETSA.

La puntuació final obtinguda per cada aspirant serà la suma dels resultats establerts en cadascuna de les fases del procés de selecció, sempre i quan s'hagin superat els mínims requisits.

Si l'aspirant cridat/da renunciés a la proposta de contractació, la seva posició en l'ordre inicial que tenia a la borsa no es veurà modificat per a necessitats successives i posteriors.

Aquesta borsa tindrà vigència mentre no se'n realitzi una de nova.

Les persones aspirants són les responsables de mantenir actualitzades les seves dades de contacte.

En el supòsit que el projecte a realitzar requereixi una formació o experiència específica, es trucarà per ordre de selecció, però només aquelles persones que hagin acreditat tenir la formació i/o experiència específica.

### **TERCERA.**

La selecció es farà mitjançant concurs de mèrits i entrevista personal. Es puntuarà l'expedient acadèmic, els coneixements i experiència professional, i les titulacions i certificats que tinguin relació amb les tasques a desenvolupar, sempre que s'acreditin documentalment. L'experiència professional, de serveis prestats a IDETSA, serà suficient amb esmentar-ho al Currículum Vitae, i no caldrà que s'acrediti documentalment; s'admetran i valoraran en base a les dades que obrin en els expedients personals de les persones aspirants

Les sol·licituds han d'anar acompanyades de la fotocòpies del DNI, o altre document acreditatiu de la nacionalitat, i d'un Currículum Vitae acreditat amb les corresponents fotocòpies de cadascun dels mèrits aconseguits per tal de poder ser avaluats. Tot allò que es manifesti, però no sigui acreditat, no es tindrà en compte.

En els certificats dels cursos de formació haurà de constar el nombre d'hores o el valor en crèdits.

Els mèrits obtinguts a l'estranger, o que constin en una llengua no oficial a Catalunya, s'han d'acreditar mitjançant certificats traduïts a qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.

### **QUARTA.**

Les instàncies, es presentaran presencialment a la Recepció d'IDETSA.

El termini de presentació d'instàncies serà a partir del dia següent de la publicació de les bases.

Les bases i la resta d'anuncis successius d'aquesta selecció es publicitarà a l'apartat d'ofertes laborals de la pàgina web d'IDETSA ([www.idetsa.cat](http://www.idetsa.cat)).

Condicions i requisits que han de reunir els/les aspirants:

- a) Tenir la nacionalitat espanyola o d'algun dels altres estats membres de la Unió Europea o permís de residència i treball a Espanya. Els aspirants estrangers han d'acreditar un coneixement superior del castellà o nivell C2.
- b) Haver complert 18 anys i no superar l'edat establerta per a la jubilació forçosa.
- c) Estar en possessió de titulació universitària o titulació mínima per tal de poder impartir el Certificat de Professionalitat. Si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de l'homologació corresponent del Ministeri d'Educació i Ciència.
- d) Acreditar mitjançant la presentació d'un certificat, el coneixement oral i escrit de la llengua catalana equivalent al nivell de suficiència (C1), de la Secretaria de Política Lingüística o equiparable.
- e) Caldrà aportar, al moment de la contractació, una certificació negativa del Registre Central de delinqüents sexuals.
- f) No estar sotmès en causa d'incapacitat o incompatibilitat segons preveu la legislació vigent.
- g) Estar en possessió del Certificat d'Aptitud Pedagògica o de qualsevol formació que acrediti per poder realitzar formació ocupacional.
- h) Tenir els requisits mínims exigits per cada mòdul del Certificat de Professionalitat que es vol optar, segons la normativa vigent.



Les persones aspirants acompanyaran a les instàncies, els documents acreditatius dels mèrits al·legats. Tots aquells mèrits que, a criteri del Tribunal, no resultin suficientment acreditats no seran objectes de valoració.

Així mateix, s'acompanyarà la documentació que exigeixi, la qual es podrà presentar en fotocòpia. Si aquestes no són compulsables, el Tribunal podrà demanar en qualsevol moment de la selecció els documents originals.

#### **CINQUENA.-**

Acabat el termini de presentació de sol·licituds, IDETSA; declarà aprovada la llista provisional de persones admeses i excloses i es publicarà en el tauler d'anuncis d'IDETSA i a la pròpia web.

Es concedirà un termini per a esmenes i possibles reclamacions que començarà a comptar a l'endemà de ser publicada. Aquesta publicació substitueix la notificació individual a les persones aspirants.

#### **SISENA.**

El desenvolupament del concurs de mèrits consistirà en:

##### Valoració del currículum.

Cal que estigui acreditat documentalment. Els mèrits es valoraran d'acord amb el següent barem, fins un màxim de 10 punts:

- Capacitat i experiència demostrada i acreditada documentalment, de la seva activitat professional als àmbits de la convocatòria. Es podrà obtenir la màxima puntuació de 2,5 punts.
- Capacitat i experiència demostrada i acreditada documentalment com a formador/a. Es podrà obtenir la màxima puntuació de 2,5 punts.
- Capacitat i experiència demostrada i acreditada documentalment com a formador/a dels mòduls de la present convocatòria. Es podrà obtenir la màxima puntuació de 2,5 punts.
- Altres mèrits específics a considerar pel tribunal. En aquest apartat es podran valorar el nivell de català superior a l'exigit per aquesta convocatòria, elaboració d'estudis, treballs o ponències a jornades relacionades amb les tasques de la plaça, titulació superior a l'exigida rellevant per la plaça, cursos d'informàtica, Certificat ACTIC, cursos d'igualtat de gènere, de qualitat, de prevenció de riscos, de medi ambient i estalvi energètic, carnet de conduir i altres d'interès per la plaça a seleccionar. Es podrà obtenir la màxima puntuació de 2,5 punts.

Per superar la primera part de valoració de currículum, s'haurà d'obtenir una puntuació mínima de 7 punts.

##### Entrevista personal.

Es farà una entrevista personal per aquells aspirants que hagin superat el concurs de mèrits. L'entrevista servirà per valorar les competències i les habilitats de l'aspirant en relació al lloc de treball i es podrà estendre a la comprovació de mèrits al·legats. La valoració serà de 0 a 10 punts. L'aspirant que no s'hi presentin serà exclòs/a del procés selectiu.

La puntuació definitiva serà el resultat de sumar les puntuacions obtingudes en les diferents fases de selecció.

Finalment l'òrgan de selecció exposarà l'acta amb la relació d'aprovat/des per ordre de puntuació finals.

#### **SETENA.**

El personal tècnic docent que surti del procés de selecció es vincularà amb IDETSA amb un contracte laboral temporal mentre duri l'acció formativa.

#### **VUITENA.**

El Tribunal qualificador de la selecció estarà format per el Gerent d'IDETSA, la tècnica de formació d'IDETSA i un/a administratiu/va

#### **NOVENA.**

Amb la formulació i presentació de sol·licituds l'aspirant dóna el seu consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per a prendre part en la convocatòria i per a la resta de tramitació del procés selectiu, d'acord amb el que fixa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

#### **DESENA.**

El Tribunal queda facultat per resoldre els dubtes que es presentin i per atendre acords de que siguin necessaris per garantir el desenvolupament i funcionament correcte del procés selectiu en tot allò que no estigui previst en aquestes bases.

#### **ONZENA.**

En tot allò no previst en les bases s'ha de procedir segons el que determini la normativa aplicable.

**IDETSA**

Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant, 29 de novembre de 2017.