

Nombre: D.N.I.:

COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO RECEPCIONISTAS-TELEFONISTAS EN OFICINAS, EN GENERAL

Primer semestre (258 horas):

1. UBICACIÓN PROFESIONAL Y ORIENTACIÓN EN EL MERCADO DE TRABAJO.

- La empresa como unidad económica de producción.
- La empresa y las ocupaciones de la familia profesional.
- Búsqueda de empleo.
- Marco jurídico laboral.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE RECEPCIÓN.

- La empresa y su organización.
- Los impresos y documentos en la empresa.
- El control de la correspondencia.
- Almacenamiento y recuperación de la documentación.
- Elaboración documental básica.

3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- El proceso de comunicación.
- La expresión oral.
- Medios más utilizados para las comunicaciones habladas.
- El lenguaje corporal.
- La atención al visitante.

4. MECANOGRAFÍA AUDIOVISUAL BÁSICA.

- Postura corporal ante la máquina de escribir.
- Teoría y técnica mecanográfica.
- La máquina de escribir: manual, eléctrica, electrónica.
- Composición y estructura de la máquina de escribir: puesta en marcha, introducción del papel, alineación del papel.
- El teclado y su estructura.
- El método del teclado ciego.
- Análisis de los movimientos de los dedos y su relación con el teclado.
- Normas generalmente aceptadas para mejorar en mecanografía.

Segundo semestre (258 horas):

5. INFORMÁTICA BÁSICA.

- Introducción.
- Hardware.
- Software.

6. OFIMÁTICA BÁSICA.

- Mecanización y automatización de oficinas.
- Procesador de textos.
- Base de datos.
- Hojas de cálculo.
- Compartir información entre aplicaciones.

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

- Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo.
- Daños derivados del trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Marco normativo.
- Organización de la prevención en la empresa y recursos externos.
- Ergonomía.
- Planes de emergencia y evacuación.

Tercer semestre (156 horas):

8. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

- La empresa como organización.
- Las organizaciones.
- Diseño de la organización.
- Estructura de la organización.
- Desarrollo de la organización.
- Organización temporal de trabajo.

9. MEJORA DE MÉTODOS.

- Mejora de métodos.
- Estudio de los métodos de trabajo.
- Registro de actividades.
- Diagrama del proceso de la operación.
- Diagrama del proceso del recorrido.
- Diagrama de actividades simultáneas.
- Diagrama mano derecha-mano izquierda.
- Condiciones de trabajo.

10. CONTROL DE CALIDAD.

- Aspectos técnicos y económicos del problema de la calidad.
- Objetivos y principios del control de calidad.
- El plan de acción del control de calidad.
- Aseguramiento de la calidad.
- Planificación de la calidad.
- Las especificaciones.
- La organización del control de calidad.
- Relaciones con los proveedores y con los clientes.
- Problemas de personal en el control de calidad.

Cuarto semestre (156 horas):

11. ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Comunicación interpersonal.
- La recepción del público.
- Métodos para conocer al cliente.
- Acogida telefónica.
- Diferencia entre quejas y reclamaciones.
- Organización de grupos.

Nombre: D.N.I.:

**COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON
LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO
RECEPCIONISTAS-TELEFONISTAS EN OFICINAS, EN GENERAL**

Quinto semestre (156 horas):

- 12. INGLÉS BÁSICO.**
- PRONUNCIATION (Pronunciación).
 - ENGLISH GRAMMAR (Gramática Inglesa).
 - IRREGULAR VERBS (Verbos irregulares).
 - REGULAR VERBS (Verbos regulares).
 - VOCABULARY (Vocabulario).

Sexto semestre (156 horas):

- 1. NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL.**
- Desarrollo laboral. Conceptos básicos.
 - Modalidades de contratación. Convenio colectivo. La Seguridad Social.
 - Mercado de trabajo.
 - La empresa.
 - Salud laboral. Actividades y comportamientos saludables.
 - Relaciones humanas.
- 2. UNIÓN EUROPEA.**
- Los tratados de constitución de las Comunidades Europeas.
 - Legislación laboral comunitaria.
 - Derechos de los trabajadores.
 - Política social. Defensa de la salud y seguridad en el trabajo.
 - El fondo social europeo.
 - Programas comunitarios de educación y formación.
 - Iniciativas comunitarias de recursos humanos.
 - Normativa comunitaria reguladora del reconocimiento de acreditaciones profesionales.