
EMPLEADO ADMINISTRATIVO COMERCIAL, EN GENERAL CÓDIGO 41221011

1º PERIODO FORMATIVO

Atención al cliente en el puesto comercial

1 Atención a los clientes en operaciones de compra y venta

- El departamento comercial
- Procedimiento de comunicación comercial
- Relación con el cliente
- Criterios de calidad en atención al cliente
- Aplicación de la confidencialidad en atención al cliente

2 Comunicación de información comercial en la compraventa

- El proceso de compraventa
- La venta telefónica y por catálogo

3 Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing

- Adaptación de la comunicación comercial
- Principales técnicas de venta comercial
- Cierre de la venta

4 Tramitación en los servicios de postventa

- Seguimiento comercial
- Fidelización de la clientela
- Identificación de quejas y reclamaciones
- Procedimiento de reclamaciones y quejas
- Valoración de los parámetros de calidad

Gestión administrativa del proceso comercial

1 Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones

- Selección de proveedores
- Identificación de documentos básicos
- Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta
- Cotejo de los datos de los documentos formalizados
- Tramitación y gestión de las incidencias detectadas

2 Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente

- Legislación mercantil básica
- Legislación sobre iva-concepto
- Conceptos básicos de legislación

3 Gestión de stocks e inventarios

- Conceptos básicos
- Almacenamiento
- Procedimiento administrativo de la gestión de almacén
- Registro de entradas y salidas
- Control de calidad en la gestión de almacén

Aplicaciones informáticas de la gestión comercial

1 Aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores

- Utilización de aplicaciones de gestión
- Actualización de ficheros de información
- Tramitación administrativa

2 Utilización de aplicaciones de gestión de almacén

- Generar los archivos de información
- Sistemas de gestión informática de almacenes

3 Aplicaciones informáticas de gestión de la facturación

- Generación de presupuestos
- Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas

4 Herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa

- Realizar acciones de fidelización
- Obtención mediante aplicaciones de gestión
- Aplicación de sistemas de salvaguarda

Gestión operativa de tesorería

1 Normativa mercantil y fiscal para los instrumentos financieros

- Intermediarios financieros y agentes económicos
- Características y finalidad de los instrumentos financieros
- La ley cambiaria y del cheque
- La letra de cambio
- El pagaré
- Otros medios de cobro y pago
- Identificación de tributos e impuestos

2 Confección y empleo de documentos de cobro y pago

- Documentos de cobro y pago
- Identificación de operaciones financieras básicas
- Cumplimentación de libros registros
- Tarjetas de crédito y de débito
- Gestión de tesorería a través de banca on line

3 Métodos básicos de control de tesorería

- El presupuesto de tesorería
- El libro de caja
- El libro de bancos

4 Operaciones de cálculo financiero y comercial

- Interés simple en operaciones básicas de tesorería
- Aplicación del interés compuesto
- Descuento simple
- Cuentas corrientes
- Cuentas de crédito
- Cálculo de comisiones bancarias

5 Medios y plazos de presentación de la documentación

- Presentar la documentación sobre cobros y pagos
- Organismos a los que hay que presentar documentación
- Presentación documentación a través de internet
- Descarga de programas de ayuda

Gestión auxiliar de personal

1 Normativa laboral y de organización de las relaciones laborales

- Normas laborales constitucionales
- El estatuto de los trabajadores
- Ley general de la seguridad social
- Convenios colectivos

2 El contrato de trabajo

- Introducción
- Requisitos
- Partes del contrato
- Forma del contrato
- Validez
- Duración
- Modalidades de contratos
- Obtención de los modelos de contratos
- Comunicación de las modalidades de contratación laboral
- La jornada de trabajo
- Modificación del contrato
- Suspensión contractual del contrato
- Extinción del contrato
- El despido objetivo
- El despido colectivo
- El despido disciplinario
- El finiquito

3 Retribución salarial y actuación ante la seguridad social

- Estructura salarial
- Estructura del recibo de salario
- El salario mínimo interprofesional
- Pago Del salario
- Garantías salariales
- Regímenes de la seguridad social
- Inscripción de la empresa en la seguridad social
- Afiliación
- Obligación de cotizar a la seguridad social
- Responsabilidad del empresario ante la seguridad social
- Sistema electrónico de comunicación de datos
- Infracciones
- Sanciones
- Creación de ficheros para remisión electrónica

2º PERIODO FORMATIVO

Gestión auxiliar de personal

4 Gestión de recursos humanos

- Selección de personal
- Formación de recursos humanos
- Control de personal
- Fundamentos básicos de un modelo de calidad total
- Normas de protección de datos
- Prevención de riesgos laborales
- Normas básicas de protección del medio ambiente

Plan general de contabilidad

1 Interpretación de la documentación

- Documentación mercantil y contable
- La empresa - clases de empresas
- Conceptos básicos - ingreso cobro - gasto pago

2 El patrimonio de la empresa

- Concepto contable del patrimonio
- Inventario y masas patrimoniales

3 Registros contables de la actividad empresarial

- El instrumento de representación contable
- El método de registro contable
- Balance de comprobación de sumas y saldos
- El resultado de la gestión y su representación contable
- Plan general contable en vigor
- Amortización y provisión
- Periodificación de gastos e ingresos

- Realizar un ciclo contable básico completo
- Cierre y apertura de la contabilidad
- La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables

4 Contabilidad del iva en los libros auxiliares

- Operaciones sujetas, no sujetas y exentas al impuesto
- Contabilización del iva
- El iva en las operaciones intracomunitarias
- Liquidación del impuesto

Aplicaciones informáticas de contabilidad

1 Programas de contabilidad

- Estructura de los programas de contabilidad
- Prestaciones, funciones y procedimientos
- Dar de alta empresas en la aplicación informática
- Las cuentas
- Realización de copias de seguridad

2 Registro contable a través de aplicaciones informáticas

- Introducción de datos contables en la aplicación
- Utilidades de los asientos
- Utilización de asientos predefinidos para operaciones habituales
- Regularización o liquidación del iva
- Balance de comprobación de sumas y saldos
- Realización del cierre del ejercicio

Grabación de datos

1 Organización y mantenimiento del puesto de trabajo

- Planificar en el proceso de grabación de datos
- Organización del tiempo de actividad
- Mantenimiento y reposición de terminales informáticos
- Postura corporal ante el terminal informático
- Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos

2 La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo

- Organización del trabajo en la actividad de grabación de datos
- Aplicación del concepto de trabajo en el equipo
- Caracterización de la profesionalidad

3 Aplicación de técnicas mecanográficas

- Funcionamiento del teclado extendido de un terminal informático
- Técnica mecanográfica
- Aplicación de normas de higiene postural y ergonómica ante el teclado

4 Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos

- Funcionamiento del teclado numérico de un terminal informático
- Técnica mecanográfica

5 Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados

- Aplicación en el proceso de corrección de
- Conocimiento del tipo de siglas y abreviaturas

Gestión de archivos

1 Gestión de archivos públicos y privados

- Aplicación de técnicas de archivo documental
- Procedimiento de registro y posterior archivo
- Procedimientos de acceso
- Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad

2 Optimización básica de un sistema de archivo electrónico

- Elementos de hardware
- Optimización de sistemas operativos monousuario
- Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad
- Medidas conservación e integridad de la información
- Normas vigentes en materia de protección de datos

3 Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos

- Bases de datos
- Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos
- Presentación de información en aplicaciones de bases de datos
- Interrelaciones con otras aplicaciones

3º PERIODO FORMATIVO

Sistema operativo. búsqueda de la información

1 Introducción al ordenador

- Hardware
- Software

2 Utilización básica de los sistemas operativos habituales

- Sistema operativo
- Interface
- Carpetas, directorios, operaciones con ellos
- Ficheros
- Aplicaciones y herramientas del sistema operativo
- Exploración - navegación por el sistema operativo
- Utilización de cuentas de usuario
- Realización de operaciones básicas en un entorno de red

3 Introducción a la búsqueda de información en internet

- Qué es internet
- Aplicaciones de internet dentro de la empresa
- Historia de internet
- Protocolo tcpip
- Direccionamiento
- Acceso a internet
- Seguridad y ética en internet

4 Navegación por la world wide web

- Definiciones y términos
- Navegación

5 Utilización y configuración de correo electrónico

- Introducción
- Definiciones y términos
- Funcionamiento
- Gestores de correo electrónico
- Correo web

6 Transferencia de ficheros ftp

- Transferencia de ficheros ftp

Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos

1 Conceptos generales y características fundamentales

- Entrada y salida del programa
- Descripción de la pantalla del tratamiento de textos
- Ventana de documento
- Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos
- Barra de herramientas estándar

2 Introducción, desplazamiento del cursor

- Generalidades
- Modo insertar texto
- Modo de sobrescribir
- Borrado de un carácter
- Desplazamiento del cursor
- Diferentes modos de seleccionar texto
- Opciones de copiar y pegar
- Uso y particularidades del portapapeles
- Inserción de caracteres especiales
- Inserción de fecha y hora
- Deshacer y rehacer los últimos cambios

3 Archivos de la aplicación de tratamiento de textos

- Creación de un nuevo documento
- Apertura de un documento ya existente
- Guardado de los cambios realizados en un documento
- Duplicación un documento con guardar como
- Cierre de un documento
- Menú de ventana

4 Posibilidades que ofrece el procesador de textos

- Fuente
- Párrafo
- Bordes y sombreados
- Numeración y viñetas. viñetas

5 Configuración de página en función del tipo de documento

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

6 Tablas como medio para mostrar el contenido de la información

- Inserción o creación de tablas en un documento
- Movimiento dentro de una tabla
- Selección y modificación de celdas, filas, columnas, tabla
- Modificando los márgenes de las celdas
- Aplicando formato a una tabla
- Cambiando la estructura de una tabla
- Otras opciones interesantes de tablas

7 Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática

- Selección del idioma
- Corrección mientras se escribe
- Corrección gramatical
- Opciones de ortografía y gramática
- Uso del diccionario personalizado
- Autocorrección
- Sinónimos
- Traductor

8 Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel

- Impresión
- Configuración de la impresora

9 Creación de sobres y etiquetas individuales

- Creación del documento modelo para envío masivo
- Selección de destinatarios de archivos de datos
- Creación de sobres y etiquetas
- Combinación de correspondencia

4º PERIODO FORMATIVO

Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos

10 Inserción de imágenes y autoformas en el texto

- Desde un archivo
- Empleando imágenes prediseñadas
- Ajuste de imágenes con el texto
- Mejoras de imágenes
- Autoformas
- Cuadros de texto, inserción y modificación
- Inserción de wordart

11 Creación de estilos que automatizan tareas

- Estilos estándar
- Asignación, creación, modificación y borrado de estilos

12 Utilización de plantillas y asistentes

- Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo
- Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos

13 Trabajo con documentos largos

- Creación de tablas de contenidos e índices
- Referencias cruzadas
- Títulos numerados
- Documentos maestros y subdocumentos

14 Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones

Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo

1 Conceptos generales

- Configuración de la aplicación
- Entrada y salida del programa
- Descripción de la pantalla
- Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo
- Opciones de visualización

2 Desplazamiento por la hoja de cálculo

- Mediante teclado
- Mediante ratón
- Barras de desplazamiento

3 Introducción de datos en la hoja de cálculo

- Tipos de datos

4 Edición y modificación de la hoja de cálculo

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

5 Almacenamiento y recuperación de un libro

- Creación de un nuevo libro
- Abrir un libro ya existente

6 Operaciones con rangos

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

7 Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo

- Formato de celda
- Anchura y altura de las columnas y filas
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo
- Formato de la hoja de cálculo
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo
- Formatos condicionales
- Autoformatos o estilos predefinidos

8 Fórmulas

- Operadores y prioridad
- Escritura de fórmulas
- Copia de fórmulas
- Referencias relativas, absolutas y mixtas
- Referencias externas y vínculos
- Resolución de errores en las fórmulas

9 Funciones

- Funciones matemáticas predefinidas
- Uso del asistente para funciones

10 Inserción de gráficos

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

11 Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo

- Imágenes
- Autoformas
- Otros elementos

12 Impresión

- Zonas de impresión
- Especificaciones de impresión
- Configuración de página
- Vista preliminar

13 Trabajo con datos

- Validaciones de datos
- Esquemas
- Creación de tablas o listas de datos
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos
- Uso de filtros
- Subtotales

14 Utilización de las herramientas de revisión

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

15 Importación desde otras aplicaciones

- Con bases de datos
- Con documentos de texto

16 Plantillas y macros

- Creación y uso de plantillas

5º PERIODO FORMATIVO

Calidad en el trabajo.

Conceptos de calidad y enfoques de gestión.

1 Conceptos fundamentales de calidad

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

2 Calidad en la prestación del servicio al cliente.

- Introducción
- Conceptos y características de la calidad de servicio

3 Círculos de calidad

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

Gestión de la calidad.

1 La calidad en el trabajo

- Introducción
- Qué es la calidad de un producto o servicio. Calidad en una organización

- La importancia de la calidad y no de la cantidad
- Las ventajas de apostar por la calidad en el trabajo
- Qué supone la No-Calidad en el trabajo

2 Calidad total

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

3 Gestión de la calidad. Conceptos fundamentales

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

Herramientas para medir parámetros de calidad.

1 Muestreo

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

2 Estadística aplicada

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

3 Verificación y registro. Trazabilidad

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

Indicadores de gestión.

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

- Introducción
- Marco conceptual y definiciones básicas

2 Los indicadores de gestión

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

3 Diseño y construcción de indicadores

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

4 Indicadores básicos

- Alcance del sistema de indicadores
- Indicadores con base en el esquema de valor de mercado
- Indicadores de efectividad
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de apalancamiento
- Indicadores de rentabilidad
- Indicadores de riesgo
- Indicadores de competitividad
- Indicadores de liquidez
- Diseño de otros indicadores importantes
- Indicadores de seguridad industrial
- Conclusiones fundamentales

Calidad total

1 Diferentes enfoques del proceso de control de calidad

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

2 Gestión de la calidad total

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

Costes de la no calidad

1 Coste de calidad. Clase de coste de la calidad

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

6º PERIODO FORMATIVO

Formación técnica básica en orientación profesional para el empleo

1. Marco teórico del modelo de orientación profesional en Andalucía

- Presentación
- Objetivo del módulo

1.1 Contexto Europeo y Nacional 3

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

1.2 Modelo teórico

1.3 Competencias profesionales del orientador profesional

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

- Competencias del desarrollo e implementación de la acción de la orientación

1.4 Colectivo de la orientación profesional

- Colectivos especiales

1.5 Mercado de trabajo Andaluz

- Características
- Agentes que intervienen en el mercado de trabajo

ANEXO 1

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

ANEXO 2

- Entrevista a Víctor Álvarez Rojo

2. El sistema de orientación profesional: el programa Andalucía orienta y la red de unidades de orientación

- Presentación
- Objetivo del módulo

2.1 Normativa reguladora

- Normativa Nacional
- Normativa Andaluza

2.2 principios inspiradores

- Igualdad de Oportunidades
- Centrada en la persona
- Nuevas Tecnologías
- Calidad

2.3 Tipología de centros

- Centros De Referencia
- Unidades de Orientación

2.4 Servicio telemático de orientación

- Servicio telemático de orientación

ANEXO 3 58

- ¿Qué es Andalucía orienta?

3. ACCIONES BÁSICAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL

- Presentación
- Objetivo del módulo

3.1 Entrevista en profundidad

- Entrevista en profundidad

3.2 Orientación vocacional

3.3 Información sobre el mercado de trabajo

3.4 Asesoramiento sobre técnicas de búsqueda de empleo

- Elaboración del currículum vitae
- Analizar las ofertas de empleo
- Ofrecerse a una empresa
- Simulación de entrevistas
- Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo
- Itinerarios personalizados para la inserción
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo
- Asesoramiento al autoempleo

ANEXO 4 82

- Definir tu proyecto profesional