

MINISTERI
DE TREBALL
I AFERS SOCIALS

PROGRAMA DE CURS
DE FORMACIÓ PROFESSIONAL
OCUPACIONAL

Telefonista Recepcionista d'Oficina

ESPECIFICACIONS TECNICODOCENTS I ESTRUCTURACIÓ DE CONTINGUTS

CURS: TELEFONISTA RECEPCIONISTA D'OFICINA
FAMÍLIA: ADMINISTRACIÓ I OFICINES
TIPUS: OCUPACIONAL
CODI: AOIC11DCP >> des de 2006 és ADGI11DCP

DADES GENERALS DEL CURS D'ADMINISTRACIÓ I OFICINES

1. FAMÍLIA PROFESSIONAL: ADMINISTRACIÓ I OFICINES
2. DENOMINACIÓ DEL CURS: TELEFONISTA-RECEPCIONISTA D'OFICINA
3. CODI: AOIC11DCP >> des de 2006 és ADGI11DCP
4. TIPUS: ESPECÍFIC
5. OBJECTIU GENERAL

Capacitar a l'alumne en els coneixements i habilitats pròpies del lloc de treball de telefonista-recepcionista d'oficina, tant pel que fa a l'atenció al públic presencial i telefònica com a l'àmbit administratiu amb la incorporació de les noves tecnologies, adaptant els continguts teoricopràctics a les capacitats del col·lectiu i reforçant els hàbits i actituds personals i laborals bàsiques per a la consecució i el manteniment d'un lloc de treball en el mercat laboral

6. REQUISITS DEL PROFESSORAT

Un professor especialista expert en comunicació, atenció telefònica i habilitats socials, amb coneixements d'auxiliar administratiu

Nivell acadèmic: Llicenciat en alguna branca de Ciències Socials, especialitzat en atenció telefònica i administrativa

Experiència professional: 3 anys d'experiència en el sector

Nivell pedagògic: Formació metodològica o experiència docent

Un professor especialista en informàtica i ofimàtica aplicada a les tasques administratives

Nivell acadèmic: Formació Professional de 2n grau especialista en Informàtica de Gestió o superior.

Experiència professional: 3 anys d'experiència en el sector administratiu

Nivell pedagògic: Formació metodològica o experiència docent.

Un professor de suport o tutor coneixedor de les característiques específiques de les persones amb discapacitat i amb recursos pedagògicodidàctics per al desenvolupament de l'àrea de treball de recursos actitudinals. El tutor realitza el seguiment personalitzat dels alumnes i treballa en coordinació amb els altres professors de l'equip i desenvolupant tasques d'assessorament.

Nivell Acadèmic: Titulació universitària en Psicologia o Pedagogia

Experiència professional: 3 anys d'experiència en el sector

Nivell pedagògic: Formació metodològica o experiència docent.

7. REQUISITS D'ACCÉS DE L'ALUMNE

7.1. Nivell de coneixements

Els alumnes del programa no necessiten cap acreditació acadèmica per poder ser participants d'aquest curs.

Els requisits contemplats per ser seleccionats, atès que ens referim a persones amb discapacitat, seran el Certificat de minusvalidesa i les condicions de mobilitat necessàries per poder desenvolupar els mòduls proposats en el programa.

7.2. Nivell professional o tècnic

No es precisen coneixements específics. S'han de considerar preferents les persones amb discapacitat amb possibilitat d'una inserció laboral en el sector.

7.3. Condicions físiques

Cap especialment, llevat d'aquelles que impedeixin el normal desenvolupament de la professió.

8. NUMERO D'ALUMNES

10

La reducció d'alumnes a 10 s'estableix per poder impartir un ensenyament personalitzat i per atendre el ritme de cada alumne especialment en els mòduls que s'utilitzen noves tecnologies, a la vegada que possibilita un seguiment més individualitzat.

9. RELACIÓ SEQÜENCIAL DE MÒDULS FORMATIUS

MÒDUL I: L'EMPRESA I L'ÀREA D'ADMINISTRACIÓ

MÒDUL II: LES TASQUES ADMINISTRATIVES BÀSIQUES

- L'activitat administrativa i d'oficina
- El control de la correspondència i les visites
- Els impresos, la documentació i l'arxiu

MÒDUL III: TÈCNiques DE COMUNICACIÓ ORAL I ATENCIÓ AL PÚBLIC

- El procés de comunicació
- L'expressió oral
- Mitjans més utilitzats per a la comunicació parlada
- El llenguatge corporal
- L'atenció al visitant

MÒDUL IV: MECANOGRÀFIA AUDIOVISUAL BÀSICA

- Tècnica de la mecanografia

MÒDUL V: INFORMÀTICA BÀSICA

- Introducció al sistema informàtic
- El hardware i el software

MÒDUL VI: OFIMÀTICA BÀSICA

- Mecanització i automatització d'oficines
- Processador de textos
- Base de dades
- Fulls de càlcul

10. DURADA EN HORES DE TEMPS DOCENT

| | |
|------------------------------------|-----|
| Hores teòriques..... | 80 |
| Hores pràctiques en el centre..... | 400 |
| Avaluacions..... | 20 |
| Total hores | 500 |

11. INSTAL·LACIONS

* Aula de classes teoricopràctiques:

Superfície: l'aula haurà de tenir un mínim de 32 m2 per a grups de 10 alumnes

Estarà equipada amb mobiliari docent per a 10 places, a més dels elements auxiliars.

Il·luminació: Uniforme de 250 a 340 lux

Ventilació: natural, sistema de ventilació o refrigeració
Mobiliari: 10 taules, 10 cadires, taula i cadira per al professor i un armari

El condicionament electrònic haurà de complir les normes de baixa tensió i estar preparat de manera que premia la realització de les pràctiques

Zona equipada d'oficina

Mobiliari d'oficina, taulell de recepció, documentació administrativa

* Altres instal·lacions:

Un espai mínim de 50 metres quadrats per a despatxos de direcció, sala de professors i activitats de coordinació.

Una secretària

Lavabos i serveis higiènicosanitaris adaptats

Els centres hauran de reunir les condicions higièniques, acústiques, d'habitabilitat i seguretat, exigides per la legislació vigent, disposar de llicència municipal d'obertura com centre de formació.

12. EQUIP I MATERIAL

* Materials i útils diversos d'oficina:

Calculadora, grapadora, trepant, safates de documentació, datador- numerador, segells, tampons, tissors, regles, desgrapadora, maquineta, fitxers i arxius, agendes i altres en quantitat suficient per realitzar les pràctiques els alumnes de manera simultània..

Material de consum:

Folis, bolígrafs, gomes, petjapapers, cinta adhesiva, goma d'enganxar, sobres, paper ordinador, goma, llapis, retoladors, carpetes, etiquetes, disquets i en general material en quantitat i qualitat suficient per al correcte seguiment del curs

* Equipament:

10 PCS i 10 monitors compatibles amb els sistemes operatius més estesos al mercat i de característiques suficients per a la utilització del software ofimàtic i les aplicacions informàtiques de gestió necessàries per al desenvolupament del curs. Els ordinadors estaran connectats en xarxa.

Impressora

Magnetòfon amb micro

Programes específics de mecanografia

Office 2000

Internet

MÒDEM

Correu electrònic

Un equip de vídeo, amb càmera

Equip de centraleta de telefonia

Telèfons

Fax

Fotocopiadora

* El material s'adaptarà sempre en funció de les necessitats individuals dels alumnes

13. INCLUSIÓ DE NOVES TECNOLOGIES

Incloues i relacionades a l'apartat anterior

DADES ESPECÍFICS DE CADA MÒDUL O GRUP DE MATÈRIES INTEGRANTS DEL CURS

14. DENOMINACIÓ DEL MÒDUL (Veure annex 1)

15. OBJECTIU DEL MÒDUL (Veure annex 1)

16. DURADA DEL MÒDUL (Veure annex 1)

17. CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL: (Veure annex 1)

* Continguts pràctics

* Continguts teòrics

* Continguts actitudinals

18. PROCEDIMENTS I CRITERIS D'AVALUACIÓ

L'avaluació adquireix una enorme rellevància dins d'aquest curs, ocupant un lloc prioritari en tot el procés formatiu. L'avaluació permet valorar, una vegada finalitzat el curs, el grau de consecució dels objectius plantejats. D'altra banda, les dades obtingudes en l'avaluació d'aquest curs aportaran informació molt rellevant per a cursos futurs.

L'avaluació es realitzarà al llarg de tot el procés formatiu, contemplant-ne les següents modalitats

* Avaluació inicial o detecció de coneixements previs, a partir dels quals s'inicia el curs, i que servirà per contrastar-la amb la final i apreciar el que realment han après com a conseqüència d'aquest.

* Avaluació contínua, servirà per recollir informació sobre l'evolució del curs, així com per poder proporcionar una atenció individualitzada o col·lectiva, en funció de les necessitats que es detectin

* Avaluació final que determinarà si s'han aconseguit els objectius plantejats en el curs i quins són els aspectes del mateix, que s'han de tenir en compte en projectes futurs

En definitiva, l'avaluació que es realitzarà podem definir-la amb la següent tipologia:

* Contínua, doncs es realitza durant tot el curs

* Tant quantitativa com qualitativa, basada en criteris de quantitat i de qualitat

* Orientadora i formativa, doncs serveix de revisió i millora d'allò establert

* Sistemàtica i integradora, atès que es realitzarà amb un ordre lògic i atenent totes les variables

L'avaluació tindrà a més una doble vessant, d'una banda hi haurà una avaluació dels alumnes per part del professor i d'altra banda l'avaluació del propi desenvolupament del curs.

L'avaluació dels RESULTATS tindrà en compte l'assistència, la participació de l'alumne en les activitats programades, els coneixements adquirits, etc. Les estratègies i instruments de valoració utilitzats seran:

* La tasca d'observació sistemàtica que el professor ha de realitzar del treball desenvolupat per l'alumne. Això requereix de la utilització de registres d'observació.

* El contrast entre els objectius plantejats i el grau de destresa, coneixements i habilitats adquirides pels alumnes al llarg del procés. Els qüestionaris, entrevistes personals i valoració dels treballs realitzats seran les eines utilitzades per a això

* Les escales d'actitud i els registres d'observació juntament amb l'auto avaluació individual i en grup ens permetrà avaluar la participació de l'alumne

* Registres d'avaluació de rendiments de la feina. Aquests registres es realitzaran de manera individual per a cada alumne dins dels seus cursos específics amb la finalitat de millorar el seu rendiment i la qualitat del treball en una tasca determinada

En l'avaluació del procés es recolliran dades referents a:

* Adequació dels continguts per al desenvolupament de la pràctica professional

* Adequació del material utilitzat

* Adequació de les instal·lacions

* Qualitat del professorat

Per a això s'utilitzaran les dades obtingudes en l'avaluació de resultats juntament amb diversos qüestionaris complimentats per tots els agents que participen en el curs, és a dir, alumnes, professors i altres.

La informació obtinguda en aquesta avaluació del procés servirà per replantejar-se alguns aspectes que puguin anar canviant sobre la marxa, al temps que observar i millorar accions formatives similars posteriors.

DADES ESPECÍFIQUES DE CADA MÒDUL INTEGRANT DEL CURS TELEFONISTA - RECEPCIONISTA D'OFICINA

* El desenvolupament dels mòduls formatius i les seves unitats didàctiques s'han adaptat per al col·lectiu de persones amb discapacitat, reduint-ne algunes unitats

DENOMINACIÓ DEL MÒDUL I

L'EMPRESA I L'ÀREA D'ADMINISTRACIÓ

OBJECTIU DEL MÒDUL I

Introduir en els conceptes bàsics d'empresa i ubicar el seu àmbit administratiu.

DURADA DEL MÒDUL I

10 hores

CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL I

L'empresa i la seva àrea d'administració

a) Continguts Pràctics

* Identificar les diferents classes d'empreses segons els seus objectius.

* Establir l'estructura departamental d'una empresa i les seves variants segons la mida i l'activitat

* Descriure bàsicament els continguts professionals i els objectius diferenciats de les àrees principals de l'empresa: compres, vendes, producció, comptabilitat i personal.

* Definir les funcions del Departament d'Administració

* Dissenyar un organigrama empresarial i les relacions interdepartamentals

b) Continguts teòrics

* Concepte d'empresa

* Classes d'empreses : per la seva finalitat, per la seva activitat, pel seu caràcter

* Ubicació funcional del Departament d'Administració

c) Conceptes actitudinals

* Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja

* Foment de la participació activa dins del grup/classe

* Superació del sentit del ridícul a preguntar els dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema

* Responsabilitat en la feina

* Organització dels apunts escrits

DENOMINACIÓ DEL MÒDUL II

LES TASQUES ADMINISTRATIVES BÀSIQUES

OBJECTIU DEL MÒDUL II

Reconèixer les principals tasques administratives, especialment la tramitació, distribució i arxiu documental generats pels fluxos d'informació interns i externs de l'empresa

DURADA DEL MÒDUL II

100 hores

CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL II

Unitat didàctica 1: L'ACTIVITAT ADMINISTRATIVA I D'OFICINA

Durada: 20 hores

a) Continguts pràctics

* Identificar funcionalment les ocupacions de la família professional d'Administració i Oficines i descriure bàsicament les seves funcions

* Discriminar bàsicament els continguts professionals i objectius diferenciats de les àrees d'administració -gestió i informació-comunicació

* Identificar les àrees genèriques que configuren l'activitat comuna de l'oficina i explicar les seves particularitats més significatives

B) Continguts teòrics

* Coneixement de les dues grans àrees de l'activitat administrativa i d'oficina:

l'administració-gestió i la informació-comunicació

* Àmbits d'activitat, funcions i objectius

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar que es plantegin els dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància entre els membres del grup/classe
- * Interès per conèixer una nova professió amb possibilitats de futura ocupació

Unitat didàctica 2: EL CONTROL DE LA CORRESPONDÈNCIA I LES VISITES

Durada: 40

A) Continguts pràctics

- * Realitzar el registre d'entrada del correu, recollint les dades identificatives de l'emissor, receptor i tipus d'enviament
- * Diferenciar els llibres de registre d'entrada i sortida, la seva utilitat i operativa
- * Enumerar els diferents sistemes d'enviament de correspondència i paqueteria, precisant les característiques, avantatges i inconvenients de cadascun d'ells
- * Realitzar classificació del correu rebut i organitzar la seva distribució
- * Complimentar el sobre d'enviament, plegar, ensobrar, franquejar i registrar la sortida
- * Efectuar l'enviament per fax, emplenant la caràtula

B) Continguts teòrics

- * Els serveis de Correus i Telègrafs
- * Els serveis privats de missatgeria i paqueteria
- * Els llibres registre de correspondència. Registre de fax.

C) Conceptes actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar que es plantegin els dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Desenvolupament de l'atenció i la de la memòria en l'execució de tasques

Unitat didàctica 3: ELS IMPRESOS, LA DOCUMENTACIÓ, L'ARXIU

Durada: 40 hores

A) Continguts pràctics

- * Discriminar continguts i classes d'impresos i documents
- * Descriure sistemes d'arxiu i les seves tècniques
- * Practicar mètodes d'arxiu
- * Reconèixer índexs de recerca i identificació
- * Ubicar material i útils d'arxiu en el mobiliari

B) Continguts teòrics

- * Diferenciació impresos i documents
- * Classificació de documents
- * Tècniques i tipus d'arxiu

C) Conceptes actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals:puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar que es plantegin els dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Desenvolupament de l'atenció i la de la memòria en l'execució de tasques

DENOMINACIÓ DEL MÒDUL III

TÈCNiques DE COMUNICACIÓ ORAL I ATENCIÓ AL PÚBLIC

OBJECTIU DEL MÒDUL III

Utilitzar les tècniques de comunicació oral i telefònica, fent servir els equips i mitjans de telefonia i atenent degudament a les visites

DURADA DEL MÒDUL III

150 hores

CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL III

Unitat didàctica 1: EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ

Durada 20 hores

A) Continguts pràctics

Reconèixer els elements principals del procés de comunicació
Identificar l'emissor, el receptor, el missatge, el codi i el canal
Enumerar les regles bàsiques per a una correcta comunicació
Definir la comunicació unilateral i bilateral i exposar els seus avantatges i inconvenients
Exposar els factors que determinen la correcta comunicació vertical i horitzontal dins de l'empresa

B) Continguts teòrics

Coneixement del procés de comunicació i els seus elements
Regles bàsiques de la comunicació
Les diferents modalitats que adopta la comunicació

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals:puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar que es plantegin els dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Treball sobre l'atenció
- * Foment de l'autoestima personal

Unitat didàctica 2: L'EXPRESSIÓ ORAL

Durada: 40 hores

A) Continguts pràctics

- * Aplicar les tècniques d'expressió oral en situacions cara a cara i en la conversa telefònica

- * Enumerar els diferents aspectes de la veu: el to, la modulació, el timbre, el volum, la velocitat, el ritme, el vocabulari, el somriure i el silenci
- * Experimentar i practicar cadascun d'aquests aspectes
- * Implantar fórmules i expressions per a la salutació, el comiat, la disculpa, el suggeriment i altres, a les característiques de la conversa telefònica.
- * Analitzar el procés d'escolta: sentir, interpretar, avaluar i respondre

B) Continguts teòrics

- * Coneixement dels diferents elements que componen l'expressió oral
- * La tècnica en l'expressió oral
- * Recursos del llenguatge i utilització del vocabulari en les diferents situacions

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar que es plantegin els dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Desenvolupament d'habilitats en la utilització del llenguatge
- * Reforç de l'autoestima personal
- * Desenvolupament dels recursos assertius personals

Unitat didàctica 3: MITJANS MÉS UTILITZATS PER A LES COMUNICACIONS PARLADES

Durada : 30 hores

A) Continguts pràctics

- * Descriure la normativa i maneig del mitjà telefònic
- * Reconèixer els diversos accessoris i complements del servei telefònic
- * Desenvolupar les funcions d'ús i maneig
- * Fer funcionar una centraleta telefònica, explicant les seves prestacions

B) Continguts teòrics

- * Normativa general del servei telefònic
- * Les centraletes telefòniques i similars
- * Utilització dels aparells de comunicació de l'empresa

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats soci-laborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar que es plantegin els dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Reforç de la seguretat personal en relació amb la utilització d'instruments nous

Unitat didàctica 4: EL LLENGUATGE CORPORAL

Durada: 30 hores

A) Continguts pràctics

- * Identificar els diferents aspectes en l'expressió de la cara: el somriure, la mirada especialment
- * Analitzar la morfopsicologia de la cara de l'interlocutor
- * Reconèixer les peculiaritats del llenguatge corporal a través de la postura, els gestos i la indumentària

B) Continguts teòrics

- * Coneixement dels diferents elements que intervenen en l'expressió corporal
- * Anàlisi de la morfopsicologia de la cara

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar el plantejament dels dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Reforç d'actituds desinhibidores
- * Treball sobre la imatge personal

Unitat didàctica 5: L'ATENCIÓ AL VISITANT

Durada : 30 hores

A) Continguts pràctics

- * Desenvolupar el procés d'acollida, atenció, informació i comiat al visitant
- * Distribuir l'entorn físic de l'espai d'acollida: la disposició d'equips i materials
- * Reconèixer els elements de l'escolta activa
- * Practicar l'empatia i els seus recursos
- * Recollir queixes, reclamacions i suggeriments en actitud positiva
- * Simular diversos casos d'atenció a visites/públic, detectant deficiències i procedir a la seva correcció
- * Simular recepció de queixes i suggeriments i la seva posterior transmissió oral o escrita als departaments afectats

B) Continguts teòrics

- * Instruments i recursos per acollir, atendre i informar el visitant
- * Concepte d'empatia
- * La importància de l'espai físic

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar el plantejament dels dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Esperit de col·laboració i treball en equip

DENOMINACIÓ DEL MÒDUL IV

MECANOGRAFIA AUDIOVISUAL BÀSICA

OBJECTIU DEL MÒDUL IV

Adquirir l'ensinistrament necessari per al correcte ús del teclat d'una màquina d'escriure, en els nivells establerts de velocitat i qualitat en l'escriptura

DURADA DEL MÒDUL IV

70 hores

CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL IV

Unitat didàctica: LA TÈCNICA DE LA MECANOGRÀFIA

A) Continguts pràctics

- * Definir el funcionament dels diversos components en la màquina d'escriure
- * Descriure la col·locació postural davant el teclat: posició del cos, braços, canells i mans
- * Fixar i precisar la col·locació dels dits
- * Practicar la utilització del teclat i els seus auxiliars: espais, marges, títols, tabuladors
- * Exercitar el maneig del teclat a fi de millorar la velocitat i qualitat en el registre de caràcters

B) Continguts teòrics

- * Instrucció sobre la tècnica en el maneig del teclat
- * La qualitat mecanogràfica
- * El ritme i la velocitat en el teclat

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar el plantejament dels dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Resolució de conflictes
- * Atenció i minuciositat en l'execució de tasques

DENOMINACIÓ DEL MÒDUL V

INFORMÀTICA BÀSICA

OBJECTIU DEL MÒDUL V

Desenvolupar a nivell d'usuari, el funcionament general d'un ordinador i les funcions dels seus diferents components i perifèrics, executant les instruccions bàsiques sobre el sistema operatiu

DURADA DEL MÒDUL V

30 hores

CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL V

Unitat didàctica 1: INTRODUCCIÓ AL SISTEMA INFORMÀTIC
Durada:10 hores

A) Continguts pràctics:

- * Descriure bàsicament el concepte i funció general d'un ordinador
- * Identificar i diferenciar els components d'un sistema informàtic i les seves principals característiques

B) Continguts teòrics

- * Concepte i funcions d'un ordinador

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar el plantejament dels dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Atenció i minuciositat en l'execució de tasques

Unitat didàctica 2: EL HARDWARE I EL SOFTWARE

Durada: 20 hores

A) Continguts pràctics

- * Definir els conceptes i els elements del hardware i software d'un sistema informàtic i descriure la relació que mantenen
- * Explicar el sistema operatiu, classificació i característiques de funcionament
- * Desenvolupar la utilització d'aquest sistema operatiu
- * Exercitar la utilització d'un sistema en xarxa
- * Diferenciar les formulacions més habituals del software de base i utilitzar-les a nivell senzill
- * Realitzar exercicis d'operacions informàtiques: accés, compartir directoris, enviar missatges a un altre usuari.
- * Enumerar els drets de l'usuari

B) Continguts teòrics

- * Coneixement d'operacions generals
- * Concepte i funcionament del sistema en xarxa
- * Reconeixement dels drets d'usuari

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar el plantejament dels dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Atenció i minuciositat en l'execució de tasques
- * Disposició positiva i oberta en l'ús de conceptes, eines i maneres de treball nous i tecnològicament diferents

DENOMINACIÓ DEL MÒDUL VI

OFIMÀTICA BÀSICA

OBJECTIU DEL MÒDUL VI

Utilitzar la totalitat dels equips de comunicació i reproducció, així com les aplicacions ofimàtiques a nivell bàsic

DURADA DEL MÒDUL VI

140 hores

CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL VI

Unitat didàctica 1: Mecanització i automatització d'oficines

Durada : 30 hores

A) Continguts pràctics

- * Identificar els diferents mètodes de telecomunicació escrita habituals a l'oficina
- * Diferenciar-ne les funcions bàsiques
- * Desenvolupar l'operativa bàsica de transmissions de missatges per fax i correu electrònic
- * Reconèixer i exercitar la reproducció d'informació escrita en la fotocopiadora

B) Continguts teòrics

- * Coneixement, característiques i funcions bàsiques dels diferents mètodes de reproducció d'informació

C) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar el plantejament dels dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Atenció i minuciositat en l'execució de tasques
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Disposició positiva i oberta en l'ús de conceptes, eines i maneres de treballar noves i tecnològicament diferents

Unitat didàctica 2: PROCESSADOR DE TEXTOS

Durada: 40 hores

a) Continguts Teoricopràctics

- * Identificar i diferenciar les principals utilitats de les aplicacions dels processadors de textos: edició de textos:
- * Inici i finalització de la sessió
- * Requisits del sistema
- * Descripció de la pantalla d'aplicació
- * Edició d'un text
- * Gravar/guardar un document
- * Imprimir un document
- * Obrir/recuperar un document
- * Obtenir ajuda
- * Maneres d'escriptura: inserir/sobrescriure
- * Treball amb blocs
- * Esborrat d'un text
- * Restaurar un text
- * Moure i copiar un text
- * Desfer errors
- * Buscar i reemplaçar
- * Com modificar el format de text: negreta, tipus de subratllat
- * Tipus d'alineació: centrat, entre marges, al voltant d'un punt, de bloc, de pàgina.
- * Sagnat de paràgrafs
- * Mida de font i canvi de lletra

- * Gestió d'arxius: Combinació, separació d'arxius
- * Administrar documents amb el comandament <buscar arxiu>
- * Ortografia i sinònims
- * Dissenyar formats: de caràcter/línia, paràgraf/ pàgina
- * Justificació de línies
- * Marges i sagnats
- * Tabulacions: esborrat, edició, creació, tipus
- * Centrar pàgina verticalment
- * Encapçalats i peus: creació, edició i control, supressió
- * Imprimir un text:
- * Presentació preliminar de documents abans d'imprimir
- * Funcions d'impressora necessàries i menú d'opcions
- * Impressió des del menú d'imprimir: opcions d'impressió: paper continu, nombre de còpies, nombre de pàgines, altres.
- * Treballar amb taules, creació, format, operacions bàsiques, introducció de dades
- * Aplicar els procediments de seguretat, protecció i integritat de la informació processada i emmagatzemada

B) Continguts actitudinals

- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Disposició positiva i oberta en l'ús de conceptes, eines i maneres de treball nous i tecnològicament diferents
- * Reforç en la perseverança i continuïtat en el maneig d'aplicacions informàtiques

Unitat didàctica 3: BASE DE DADES

Durada: 35 hores

A) Continguts teoricopràctics

- * Definir una base de dades i identificar i diferenciar les seves aplicacions possibles:
- * Descripció del gestor de base de dades
- * Base de dades relacionals. Taules
- * Camps
- * Registres
- * Tipus de camps i la seva aplicació
- * Camp clau: concepte, utilitat i criteris de selecció
- * Entrada i sortida del programa
- * Disseny d'una base de dades:
- * Estudi previ de la informació a introduir
- * Procés de disseny: camps a incloure, denominació i mida, tipus de dades de cada camp: numèrics, alfabètics, lògics, estalvi de memòria en el disseny, elecció del camp clau, camps índex, criteris d'elecció
- * Gravar/guardar la base de dades
- * Introducció de dades i emmagatzematge
- * Visualització de les dades introduïdes
- * Modificació de dades ja introduïdes / modificació del disseny
- * Impressió
- * Esborrar/suprimir registres
- * Copiar, buidar, esborrar/suprimir bases de dades
- * Protecció de les bases de dades creades

B) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar que es plantegin els dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema

- * Responsabilitat en la tasca
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Disposició positiva i oberta en l'ús de conceptes, eines i maneres de treball nous i tecnològicament diferents
- * Reforç en la perseverança i continuïtat en el maneig d'aplicacions informàtiques

Unitat didàctica 4: FULLS DE CÀLCUL

Durada: 35 hores

A) Continguts teoricopràctics

- * Descriure el full de càlcul
- * Identificar i diferenciar les funcions i aplicacions del full de càlcul:
- * Editar un full de càlcul
- * Gravar/guardar el full
- * Obrir/recuperar el full
- * Introduir i editar números i fórmules
- * Formatejar i presentar dades
- * Aplicar tècniques que permetin compartir informació entre aplicacions

B) Continguts actitudinals

- * Desenvolupament d'habilitats sociolaborals: puntualitat, assistència, resistència a la fatiga, autocontrol, sentit de l'ordre i neteja
- * Foment de la participació activa dins del grup/classe
- * Superació del sentit del ridícul a través d'impulsar el plantejament dels dubtes que puguin sorgir en el desenvolupament del tema
- * Responsabilitat en la feina
- * Increment de la sociabilitat i la tolerància en el grup/classe
- * Interès per conèixer el sistema economicosocial