

Título Profesional Básico en Servicios Administrativos

Denominación: Servicios Administrativos.

Nivel: Formación Profesional Básica.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Competencia general del título:

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.

Módulos profesionales que componen el Ciclo Formativo.

Tratamiento informático de datos.

Contenidos básicos:

- La preparación de equipos de aplicaciones informáticas.
- La utilización de técnicas mecanográficas para la grabación de datos informáticos.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

Aplicaciones básicas de ofimática.

Contenidos básicos:

- La tramitación de información en línea.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

Técnicas administrativas básicas

Contenidos básicos:

- Identificación de las funciones administrativas en una empresa.
- Gestión de correspondencia.
- Aprovisionamiento del material de oficina.
- Gestión de tesorería básica.

Archivo y comunicación

Contenidos básicos:

- Encuadernación y reprografía de documentos.
- Registro y archivo de documentación comercial y administrativa.
- Utilización de equipos de telefonía.
- Recepción de personas externas.

Atención al cliente

Contenidos básicos:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

Preparación de pedidos y venta de productos

Contenidos básicos:

- Información, asesoramiento y atención al cliente aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.
- Venta de productos y realización de las operaciones de preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.
- Atención de reclamaciones de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

Ciencias aplicadas I

Contenidos básicos:

- La utilización de los números y sus operaciones para resolver problemas.
- El reconocimiento de las formas de la materia.
- El reconocimiento y uso de material de laboratorio básico.
- La identificación y localización de las estructuras anatómicas.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La importancia de la alimentación para una vida saludable.
- La resolución de problemas, tanto en el ámbito científico como cotidiano.

Ciencias aplicadas II

Contenidos básicos:

- La resolución de problemas, tanto en el ámbito científico como cotidiano.
- La interpretación de gráficos y curvas.
- La aplicación cuando proceda del método científico.
- La valoración del medio ambiente y la influencia de los contaminantes.
- Las características de la energía nuclear.
- La aplicación de procedimientos físicos y químicos elementales.
- La realización de ejercicios de expresión oral.
- La representación de fuerzas.

Comunicación y Sociedad I y II

Contenidos básicos:

- La utilización de la lengua tanto en la interpretación y elaboración de mensajes orales y escritos sencillos, mediante su uso en distintos tipos de situaciones comunicativas y textuales de su entorno.
- La utilización de un vocabulario adecuado a las situaciones de su entorno que orientará la concreción de los contenidos, actividades y ejemplos utilizados en el módulo.

- La selección y ejecución de estrategias didácticas que faciliten el auto-aprendizaje y que incorporen el uso de la lengua en situaciones de comunicación lo más reales posibles, utilizando las posibilidades de las Tecnología de la Información y de la Comunicación (correo electrónico, SMS, internet, redes sociales, entre otras).
- La utilización de las técnicas de comunicación para potenciar el trabajo en equipo que les permita integrarse en las actividades educativas con garantía de éxito.
- La apreciación de la variedad cultural y de costumbres presentes en su entorno, poniéndola en relación con las necesidades derivadas del uso de la lengua con distintos hablantes.
- El desarrollo de hábitos de lectura que les permitan disfrutar de la producción literaria mediante el uso de textos seleccionados a sus necesidades y características.

Formación en Centros de Trabajo

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias y objetivos generales, que se han alcanzado en el centro educativo. Se desarrollará durante 240 horas en una de las empresas de la zona asignada al alumno y durante su horario laboral.

MÓDULOS	Horas		
	Totales	1º	2º
Tratamiento informático de datos.	255	8	
Técnicas administrativas básicas.	195	6	
Archivo y comunicación.	130	4	
Ciencias aplicadas I.	160	5	
Comunicación y sociedad I.	160	5	
Tutoría	65	2	
Aplicaciones básicas de ofimática.	220		8
Atención al cliente.	65		3
Preparación de pedidos y venta de productos.	110		4
Ciencias aplicadas II.	160		6
Comunicación y sociedad II.	190		7
Tutoría	50		2
Formación en centros de trabajo.	240		3º trimestre