



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

TECNICO AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Sector: OFICINAS Y DESPACHOS

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 60.00 horas

Objetivos:

Este curso online de Técnico Auxiliar Administrativo capacita al alumno a llevar a cabo las tareas y procedimientos administrativos que suelen darse tanto en la vida de una empresa como en la actividad propia de las instituciones públicas.

Contenidos:

MODULO I. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

TEMA 1. CONCEPTO DE EMPRESA

Concepto y Objetivos de la Empresa

Elementos de la Empresa

Funciones de la Empresa

Clasificación de la Empresa

TEMA 2. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Principios de Organización empresarial

Organización Interna de las Empresas. Departamentos.

La Organización Informal de la Empresa

La Representación de la Empresa por medio de Organigramas

Identificación de la Estructura organizativa y la Cultura Corporativa.

TEMA 3. LA DIRECCIÓN EN LA EMPRESA

Funciones de la Dirección: Planificación, Organización, Ejecución y Control

Niveles de Mando

Tipos de Autoridad

Estilos de Mando: Dirección y Liderazgo

Dirección por Objetivos

MODULO II. TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

TEMA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Planificación y Organización del Trabajo

El Espíritu de Equipo y la Sinergia

El Clima de Trabajo

Ética Personal y Profesional

TEMA 5. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

Circulación Interna de Correspondencia y Documentación

Otros Canales y Medios de Comunicación

Servicio de Correos y Mensajería

Embalaje y Empaquetado Básico

TEMA 6. COTEJO DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

Las Funciones Organizativas y su Documentación Asociada

Normativa Básica Relacionada con la Documentación Administrativa

Los Documentos Comerciales y Administrativos

Documentos Justificativos de las Operaciones de Compra-Venta
Identificación de Nóminas
Órdenes de Trabajo
Impresos de las Administraciones Públicas
TEMA 7. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS
Operaciones Básicas de Cobro y Pago
Descripción de los Medios de Pago
Modelos de Documentación de Cobro y Pago, convencionales o telemáticos
Cumplimentación de libros de Caja y Bancos
Impresos Correspondientes a los Servicios Bancarios Básicos
Gestión de Tesorería: Baca Online
TEMA 8. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA
Descripción de Material y Equipos de Oficina
Procedimiento de Aprovisionamiento de Material
Gestión Básica de Inventarios
Criterios de Valoración y Control de las Existencias
Aplicación de la Hoja de Cálculo.
MODULO III. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA
TEMA 9. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN
Elementos del Proceso de Comunicación
Tipos de Comunicación
La Comunicación Informal
Efectos de la Comunicación
Obstáculos o Barreras para la Comunicación
Decálogo de la Comunicación
TEMA 10. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA
Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
La Comunicación Interna en la Empresa
La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
La Comunicación Externa de la Empresa
La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
Herramientas de Comunicación interna y externa
TEMA 11. LA COMUNICACIÓN ORAL I
La Comunicación Oral en la Empresa
Precisión y Claridad en el lenguaje
Elementos de la Comunicación oral eficaz
Técnicas de Intervención verbal
TEMA 12. LA COMUNICACIÓN ORAL II.
Formas de Comunicación Oral en la Empresa
Hablar en Público
La Entrevista en la Empresa
TEMA 13. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
Proceso de Comunicación Telefónica
Prestaciones Habituales
Medios y Equipos
Realización de Llamadas
Protocolo Telefónico
TEMA 14. COMUNICACIÓN ESCRITA
Normas Generales de la Comunicación Escrita
Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
Técnicas y Normas Gramaticales
Diccionarios
TEMA 15. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA
Partes Generales de la Redacción

Documentos de Comunicación Interna
Documentos de Comunicación Externa
La Carta Comercial
TEMA 16. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL
El Lenguaje no Verbal
Relaciones entre la Conducta Verbal y No Verbal
Entablar Relaciones
MODULO IV . SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE
TEMA 17. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD EN EL SERVICIO
El Cliente
La Calidad en la Atención al Cliente
Pautas Generales de Atención al Cliente
TEMA 18. ATENCIÓN AL CLIENTE: RECEPCIÓN, VISITAS Y ENTREVISTAS
Introducción a la recepción del cliente
Gestión de Visitas
Organización de la Entrevista
Proporcionar Información
TEMA 19. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
Introducción
Como Reducir la Tensión
Redactar y Atender Quejas
Soluciones
MODULO V. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
TEMA 20. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Introducción
El Trabajo
La Salud
Efectos en la Productividad de las condiciones de trabajo y Salud
La Calidad
TEMA 21. LOS RIESGOS PROFESIONALES
Introducción
Factores de Riesgo
Daños Derivados del Trabajo
TEMA 22. RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN
Riesgos Ligados a las Condiciones de Seguridad
Riesgos Ligados al Medio Ambiente
Planes de Emergencia y Evaluación
El Control de la Salud de los Trabajadores
La Carga de Trabajo, la fatiga y la Insatisfacción laboral
TEMA 23. PROTECCIÓN DEL TRABAJADOR
Introducción
La Protección colectiva
Equipo de Protección Individual (EPI)
TEMA 24. PRIMEROS AUXILIOS
Normas generales para prestar Primeros Auxilios
Procedimientos para Prestar Primeros Auxilios
Precauciones generales para Prestar Primeros Auxilios
TEMA 25. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN
Características de la actividad laboral
Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas