



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Técnico Auxiliar Administrativo

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para mejorar la técnica de redacción para escribir correctamente cartas, informes, adquirir los conocimientos necesarios para el control de facturas, movimiento de cuentas bancarias, conocer los principios básicos de Prevención de Riesgos Laborales y el funcionamiento y la gestión de la Administración Pública.

CONTENIDOS

MÓDULO I. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE EMPRESA

1. Concepto y Objetivos de la Empresa
2. Elementos de la Empresa
3. Funciones de la Empresa
4. Clasificación de la Empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Principios de Organización empresarial

2. Organización Interna de las Empresas. Departamentos
3. La Organización Informal de la Empresa
4. La Representación de la Empresa por medio de Organigramas
5. Identificación de la Estructura organizativa y la Cultura Corporativa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA DIRECCIÓN EN LA EMPRESA

1. Funciones de la Dirección: Planificación, Organización, Ejecución y Control
2. Niveles de Mando
3. Tipos de Autoridad
4. Estilos de Mando: Dirección y Liderazgo
5. Dirección por Objetivos

MÓDULO II. TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

1. Circulación Interna de Correspondencia y Documentación
2. Otros Canales y Medios de Comunicación
3. Servicio de Correos y Mensajería
4. Embalaje y Empaquetado Básico

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COTEJO DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

1. Las Funciones Organizativas y su Documentación Asociada
2. Normativa Básica Relacionada con la Documentación Administrativa
3. Los Documentos Comerciales y Administrativos
4. Documentos Justificativos de las Operaciones de Compra-Venta
5. Identificación de Nóminas
6. Órdenes de Trabajo
7. Impresos de las Administraciones Públicas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

1. Operaciones Básicas de Cobro y Pago
2. Descripción de los Medios de Pago
3. Modelos de Documentación de Cobro y Pago, convencionales o telemáticos
4. Cumplimentación de libros de Caja y Bancos
5. Impresos Correspondientes a los Servicios Bancarios Básicos
6. Gestión de Tesorería: Baca Online

UNIDAD DIDÁCTICA 8. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA

1. Descripción de Material y Equipos de Oficina
2. Procedimiento de Aprovisionamiento de Material
3. Gestión Básica de Inventarios
4. Criterios de Valoración y Control de las Existencias
5. Aplicación de la Hoja de Cálculo

MÓDULO III. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

1. Elementos del Proceso de Comunicación
2. Tipos de Comunicación
3. La Comunicación Informal
4. Efectos de la Comunicación
5. Obstáculos o Barreras para la Comunicación
6. Decálogo de la Comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imágen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La Comunicación Oral en la Empresa
2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA COMUNICACIÓN ORAL II

1. Formas de Comunicación Oral en la Empresa
2. Hablar en Público
3. La Entrevista en la Empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 13. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales
3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 14. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 15. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Partes Generales de la Redacción
2. Documentos de Comunicación Interna
3. Documentos de Comunicación Externa
4. La Carta Comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. El Lenguaje no Verbal
2. Relaciones entre la Conducta Verbal y No Verbal
3. Entablar Relaciones

MÓDULO IV . SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 17. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD EN EL SERVICIO

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 18. ATENCIÓN AL CLIENTE: RECEPCIÓN, VISITAS Y ENTREVISTAS

1. Introducción a la recepción del cliente
2. Gestión de Visitas
3. Organización de la Entrevista
4. Proporcionar Información

UNIDAD DIDÁCTICA 19. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Introducción
2. Como Reducir la Tensión
3. Redactar y Atender Quejas
4. Soluciones

MÓDULO V. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 20. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El Trabajo
3. La Salud

4. Efectos en la Productividad de las condiciones de trabajo y Salud
5. La Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 21. LOS RIESGOS PROFESIONALES

1. Introducción
2. Factores de Riesgo
3. Daños Derivados del Trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 22. RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN

1. Riesgos Ligados a las Condiciones de Seguridad
2. Riesgos Ligados al Medio Ambiente
3. Planes de Emergencia y Evaluación
4. El Control de la Salud de los Trabajadores
5. La Carga de Trabajo, la fatiga y la Insatisfacción laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 23. PROTECCIÓN DEL TRABAJADOR

1. Introducción
2. La Protección colectiva
3. Equipo de Protección Individual (EPI)

UNIDAD DIDÁCTICA 24. PRIMEROS AUXILIOS

1. Normas generales para prestar Primeros Auxilios
2. Procedimientos para Prestar Primeros Auxilios
3. Precauciones generales para Prestar Primeros Auxilios

UNIDAD DIDÁCTICA 25. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es