# Técnicas administrativas ADGG077PO

**Área:** FORMACIÓN PRIVADA. CURSOS EN ABIERTO
**Modalidad:** Presencial
**Duración:** 50 h
**Precio:** 250.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

## CÓDIGO

23058CAT

## CALENDARIO

Las clases serán de lunes a viernes, cinco horas diarias;

## DESTINATARIOS

Toda persona interesada en realizar una formación para trabajar como administrativo

## OBJETIVOS

Obtener las competencias, los conocimientos, habilidades y las actitudes necesarias para el desarrollo de las tareas administrativas en la empresa.

## CONTENIDOS

1. ATENCIÓN AL CLIENTE 1.1 La acogida personal. 1 .2. Mejorar las técnicas de atención a clientes externos e internos.

2. USO DEL TELÉFONO 2.1. Imagen positiva de la Empresa a través del teléfono. 2.2. Principios básicos del medio telefónico. 2.3. Comprender y hacerse comprender al teléfono. 2.4. Manejo de situaciones difíciles.

3. REDACCIÓN COMERCIAL (Cartas, Informes, etc.), 3.1. Conocer las fórmulas para mandar cartas e informes. 3.2. Redactar con estilo comercial 3.3. Responder con eficacia.

4. CONTABILIDAD 4.1. Patrimonio 4.2. Ciclo contable 4.3. Balance 4.4. Tratamiento de las existencias 4.5. Amortización: concepto, sistemas y métodos 4.6. Provisiones 4.7. Cuentas de pérdidas y ganancias 4.8. Plan general de contabilidad

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

5. SISTEMAS DE ARCHIVO 5.1. Analizar el problema del archivo 5.2. Aplicar sistemas de clasificación 5.3. Organizar el archivo. 5.4. Conocer la vida del archivo.

6. PROTOCOLO EN LA EMPRESA 6.1. Saber estar: cuidar la primera impresión 6.2. Saber hacer 6.3. Técnicas de protocolo oficial.

7. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS 7. AGENDA. 7.1. Organizar el tiempo 7.2. Actividades, visitas, reuniones.

## CONTENIDOS PRÁCTICOS

Realización de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos en relación con los contenidos del curso.

Realización de prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

## MATERIALES

**Material didáctico:**

Con la finalidad de aumentar las competencias tecnológicas del alumnado y disminuir el volumen de papel, se habilita un classroom y todas las herramientas de work space de google desde donde el alumnado tiene acceso a todo el material didáctico y documentación complementaria del curso.

Se verifica que todo el alumnado disponga de cuenta de correo para el acceso al material.

Guía del alumnado en soporte papel y digital.

**Equipamiento:**

Epis para la parte presencial: chaleco reflectante; en cursos de logística/almacén guantes de seguridad; en cursos de producto fresco delantal, gorro desechable, guantes desechables, mascarilla, bata, etc.

Se hace entrega de botas de seguridad en los cursos de logística que obligatoriamente deberá llevar el alumnado en las clases y no podrá acceder al examen práctico sin los epis correspondientes.

Material para la realización de las prácticas.

Bolsa y bolígrafo.

## METODOLOGIA

El curso se imparte bajo la modalidad de presencia, cuya característica principal es la participación del alumnado en el proceso de aprendizaje, puesto que el alumnado es la figura protagonista de dicho proceso, asumiendo el profesorado el rol de mediador entre los alumnos y alumnas y los conocimientos, destrezas y actitudes a desarrollar.
Nuestra metodología está adaptada a alumnado procedente de diferentes contextos, y sabiendo trabajar con grupos heterogéneos, realizando un proceso de aprendizaje personalizado e individualizado.

Pretendemos que los alumnos y alumnas adquieran las competencias (capacidades, destrezas y habilidades) necesarias para el desempeño del puesto de trabajo.

Apostamos por el aprendizaje constructivo así como por el aprendizaje que fomenta la participación y trabajo en equipo.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

Dada las características de la acción formativa se trata de una formación eminentemente práctica, en la que el profesorado expone determinados conceptos que de forma inmediata el alumnado puede poner en práctica.

Se trata de una formación flexible en la que el profesorado está preparado ante la demanda y progre¬sos de todos y cada uno de los alumnos y alumnas con el fin de dar soluciones inmediatas.

Existe una comunicación mutua y continua entre profesorado, equipo de coordinación del centro de formación y alumnado y, a partir de esa interacción, se persigue la conciencia de constitución de grupo.

**Características generales de nuestra metodología:**
- Presentación del curso.
- Exposición de la programación, planificación y organización del curso.
- Entrega de la documentación, material y equipamiento del curso.
- Explicación del material didáctico y del uso del classroom.
- Definición de objetivos.
- Exposición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos y/o teóricos prácticos, utilizando las siguientes metodologías: resolución de ejercicios y problemas, demostración práctica, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.
- Resumen de los contenidos expuestos.
- Realización de pruebas de evaluación teórica y práctica.

Al inicio del curso el profesorado analiza el nivel inicial del alumnado con la finalidad de poder personalizar y adaptar la formación al conjunto de la clase.

Durante las horas de teoría el profesorado expone los contenidos de forma dinámica, utilizando para ello material audiovisual (presentaciones, fotografías proyectadas, videos y otros recursos didácticos).

## METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:
- Resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., demostraciones prácticas, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.
- Realización de clases prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

## REQUISITOS

No es necesario acreditar un nivel mínimo de formación para seguir el curso.

Se debe tener en cuenta para los cursos de frescos y de carretillas que se manejan equipos y herramientas potencialmente peligrosos.

Los menores de edad y mayores de dieciséis años deberán aportar autorización del tutor/a legal en los cursos o sesiones presenciales.

El alumnado que se matricule de forma individual deberá aportar dni/nie.

El alumnado deberá disponer de un conocimiento equivalente de A2 de español.

Son necesarios conocimientos de ofimática a nivel de usuario, en cursos de modalidad teleformación.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

## CONTROLES APRENDIZAJE

A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado realiza una evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de progreso del alumnado, teniendo en cuenta su actitud en clase, su asistencia, cumplimiento de las normas, su participación, la asimilación de contenidos, desarrollo de prácticas, etc.
Se realiza una prueba de evaluación final teórica, con preguntas sobre el contenido del curso que el alumno/a debe superar.
Además se realiza una evaluación de la parte práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas, aptitudes, actitud, etc. que el alumno/a debe superar.
El alumnado debe asistir al 75% de las clases.
Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a.
Criterios de evaluación para el apto/a global del curso

- Asistencia al 75% de las horas del curso.
- Realización y aprobación de examen teórico.
- Realización y aprobación de examen práctico (en caso de que haya).

## DIPLOMAS

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo, que podrá ser:

- De aptitud y aprovechamiento si se han superado los requisitos de evaluación exigidos.

- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

## OBSERVACIONES

**Instalaciones:**

Mercamadrid cuenta desde el año 2002 con un Edificio de Formación, en la calle 40, junto a la Nave B del Mercado de Frutas y Hortalizas, que consta de dos plantas y una superficie de 1.124m², exclusivamente dedicada a Formación y Empleo.
El Centro dispone de Licencia de apertura y actividad para Formación otorgada (120/2003), así como informe de accesibilidad.
El edificio cuenta con aulas teóricas, un aula magna para presentaciones y 1 aula/taller polivalente, servicios administrativos, sala de profesores, área de descanso y aseos.
Perfectamente equipadas, nuestras aulas disponen de luz natural y artificial, sistema de climatización centralizado frio/calor, conexión a internet por wifi y cable, papelógrafo, pizarra tipo Villeda, ordenador para el profesor, proyector y la posibilidad de disponer de equipamiento informático completo para los alumnos en los cursos que así lo requieran.
Además, dispone de taller de Pescadería, Comercio y Almacén en la unidad alimentaria.

Aula teórica para el desarrollo del programa formativo
Todas nuestras aulas cuentan con:
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

- Conexión a Internet.

**Evaluación de la calidad de la formación**
Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumnado de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria a través de la plataforma.

**Contacto**

Calle 40 número 4B Tfno +34 917 850 000 Mercamadrid 28053 Madrid

formacion@mercamadrid.es

**Cómo llegar**
https://www.mercamadrid.es/mercamadridformacion/ubicacion-del-centro-de-formacion-de-mercamadrid-como-ponerse-en-contacto-con-el-centro-de-formacion-de-mercamadrid/

**Sugerencias**

Mercamadrid dispone de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma UNE EN ISO 9001, en el marco de este sistema podrá plantear sus sugerencias/quejas/reclamaciones a través del email formacion@mercamadrid.es.

**Uso de las imágenes y videos durante el desarrollo del curso:**

Durante el desarrollo del curso queda terminantemente prohibido distribuir imágenes y vídeos fuera del ámbito educativo, sólo se podrán subir a classroom o a la plataforma de teleformación. Cualquier imagen distribuida en redes sociales, sitios web, etc. serán notificadas como uso no autorizado por parte de Mercamadrid, S.A.

**Descuentos**

10% descuento para desempleados

**Bonificación de la formación**

Formación bonificable para trabajadores con cargo al crédito de formación.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.