

**Máster en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos + Titulación
Universitaria**



ÍNDICE

1 | Somos Educa Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Educa Business School

7 | Programa Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
10 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Asistente Administrativo con 10 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Andalucía. (Resolución 100/2015)

Descripción

Ese Master en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos y Relaciones Profesionales le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que para el área de Administración y Gestión es muy importante profundizar y adquirir los conocimientos de Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos y Relaciones Profesionales.

Objetivos

- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo.
- Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.
- Utilizar las funciones básicas de los sistemas operativos habituales en la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.
- Aplicar técnicas de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.
- Utilizar las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los distintos niveles de acceso, conservación y vigencia.
- Comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras,

encuadernadoras u otros–, identificando las incidencias elementales, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.

- Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.
- Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas, especificando su función y elementos básicos.
- Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos.
- Aplicar nociones básicas de comunicación en las relaciones profesionales.
- Adquirir técnicas de comunicación efectiva.
- Conocer pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto.

Para qué te prepara

Este Master en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos está dirigido a todas aquellas personas interesadas en el ámbito de Administración y Gestión y quieran especializarse en Comunicación en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos.

A quién va dirigido

Este Master en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Comunicación en las Relaciones Profesionales.

Salidas laborales

Una vez finalizada la formación en el presente máster, habrás desarrollado las competencias que te capacitarán para desempeñar tu actividad profesional en el ámbito de la Administración y Gestión.

TEMARIO

PARTE 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

1. La comunicación como proceso
2. Técnicas de comunicación efectiva
3. La comunicación y la empresa
4. Los flujos de comunicación,
5. Pautas de comunicación e imagen corporativa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal,
2. El comportamiento verbal
3. El comportamiento no verbal
4. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CONFLICTOS CON PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS DE LA EMPRESA

1. El conflicto en las relaciones de trabajo
2. Tratamiento de los conflictos

PARTE 2. GESTIÓN AUXILIAR DE ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS OPERATIVOS HABITUALES

1. Sistema operativo
2. Entorno de trabajo. Interface
3. . Partes
4. . Desplazamiento
5. . Configuración
6. Carpetas, directorios, operaciones con ellos
7. . Definición
8. . Creación
9. . Cambio de nombre
10. . Apertura
11. . Copiado
12. . Cambio de ubicación
13. . Eliminación
14. Ficheros, operaciones con ellos
15. . Definición
16. . Creación
17. . Cambio de nombre

18. . Apertura
19. . Copiado
20. . Cambio de ubicación
21. . Guardado
22. . Eliminación
23. Aplicaciones y herramientas
24. Exploración/navegación
25. Configuración de elementos
26. Cuentas de usuario. Uso
27. Copia de seguridad. Soportes
28. Operaciones en un entorno de red
29. . Acceso
30. . Búsqueda de recursos de red
31. . Operaciones con recursos de red

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

1. El archivo en la empresa
2. . Descripción
3. . Finalidad
4. . Importancia del archivo para la empresa
5. . Tipos de archivos
6. . Equipos y materiales para el archivo
7. . Funcionamiento de un archivo
8. . Mantenimiento de un archivo
9. . Proceso de archivo de un documento
10. . Normas que regulan la conservación de documentos
11. . Destrucción de los documentos
12. . Confidencialidad y seguridad de la información
13. La organización del archivo
14. . Centralizado
15. . Descentralizado
16. . Mixto
17. . Activo
18. . Semiactivo
19. . Inactivo o pasivo
20. Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa
21. . Concepto de ordenación y clasificación
22. . Clasificación alfabética
23. . Clasificación numérica
24. . Sistema mixto
25. . Clasificación cronológica
26. . Criterio geográfico
27. . Clasificación por materias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BASE DE DATOS

1. Entrada y salida de la aplicación
2. La ventana de la aplicación

3. Objetos básicos
4. . Tablas
5. . Consultas
6. . Formularios
7. . Informes o reports
8. Creación
9. Apertura
10. Guardado
11. Cierre
12. Copia de seguridad
13. Herramientas de recuperación y mantenimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INSERCIÓN DE DATOS EN TABLAS

1. Registros y campos
2. Introducción de datos
3. Movimientos por los campos y registros
4. Eliminación de registros
5. Modificación de registros
6. Copiado y movimiento de datos
7. Búsqueda y reemplazado de datos
8. Aplicación de filtros
9. Ordenación alfabética de campos
10. Formatos de una tabla
11. Operaciones básicas con Tablas
12. . Cambio del nombre
13. . Eliminación
14. . Copiado
15. . Exportación e importación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONSULTAS DE SELECCIÓN

1. Creación
2. Guardado
3. Ejecución
4. Modificación de los criterios
5. Impresión de resultados
6. Eliminación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FORMULARIOS E INFORMES

1. Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios
2. Aplicación de filtros en formularios
3. Creación de informes con el asistente
4. Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora
5. Impresión de formularios e informes

PARTE 3. GESTIÓN AUXILIAR DE REPRODUCCIÓN EN SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. REPRODUCCIÓN EN EQUIPOS DE REPROGRAFÍA

1. Equipos de reprografía
2. . Elementos
3. . Tipos: Fotocopiadoras e impresoras
4. . Características
5. . Funcionamiento
6. . Instrucciones técnicas
7. . Puesta en marcha
8. . Mantenimiento y limpieza
9. Soportes en la reproducción:
10. . Papeles para reprografía
11. . Cartulina para reprografía
12. . Cartón
13. . Plásticos
14. . Digitales
15. Consumibles para los equipos de reprografía:
16. . Tóner
17. . Tintas
18. La reproducción de los originales
19. . Tipos de originales
20. . Compatibilidad de los originales digitales
21. Producción en reprografía
22. . Calidad en la reproducción
23. . Parámetros modificables
24. . Pruebas de reproducción
25. . Ajustes durante la reproducción
26. Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía
27. . Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos
28. . Riesgos específicos y factores implicados
29. . Procedimientos de la gestión de residuos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERACIONES DE ENCUADERNACIÓN FUNCIONAL DE DOCUMENTOS

1. La encuadernación funcional:
2. . Características y aplicaciones
3. . Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas
4. . Ajuste de equipos
5. . Mantenimiento
6. Materiales y útiles de encuadernación:
7. . Papeles de cubrir
8. . Cartulinas
9. . Plásticos: transparencias
10. . Grapas y anillas
11. Operaciones de encuadernación:
12. . Igualado
13. . Alzado
14. . Perforado

15. . Numerado
16. . Engomado
17. . Grapado
18. Máquinas de encuadernación:
19. ? Corte (guillotina manual, cizalla)
20. ? Plegado (plegadora de planos)
21. ? Plastificado (plastificadora)
22. Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional:
23. . Riesgos
24. . Sistemas de protección
25. . Procedimientos de trabajo seguros
26. . Eliminación y reciclaje de residuos
27. Control de calidad en la encuadernación funcional:
28. . Criterios de calidad del proceso
29. . Pautas para la inspección del producto

PARTE 4. GESTIÓN AUXILIAR DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA INTERNA Y EXTERNA

1. La comunicación escrita en empresas públicas y privadas
 1. - Funciones
 2. - Elementos
 3. - Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos
 4. - La correcta expresión de los textos escritos
2. Gestión de la recepción de la correspondencia
 1. - Selección y clasificación
 2. - Registro
 3. - Distribución
3. Preparación de la correspondencia:
 1. - Personas que la elaboran
 2. - Número de copias
 3. - Firma de la correspondencia
4. Embalaje y empaquetado de documentación y productos:
 1. - Medios
 2. - Materiales
 3. - Procedimientos
5. Gestión de la salida de la correspondencia
 1. - Tareas antes de proceder al envío
 2. - Libro Registro de Salida
6. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería:
 1. - Servicio de correos
 2. - Mensajería
 3. - Telefax
 4. - El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes
7. El envío de la correspondencia:
 1. - Productos y servicios que ofrece correos

2. - Formas en que puede hacerse el envío
3. - Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia
8. Normativa legal de seguridad y confidencialidad
9. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia
 1. - Proceso de archivo
 2. - Control de archivo
 3. - Sistema de clasificación de los documentos
10. Internet como medio de comunicación:
 1. - Definición de internet
 2. - La pagina web
 3. - Los portales
 4. - Transferencia de ficheros
 5. - Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail

PARTE 5. AUXILIAR ADMINISTRATIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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 2. 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 3. GESTIÓN AUXILIAR DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

1. Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas
2. Elementos.
3. Funciones.
4. Características.
5. Clasificación.
6. Métodos de registro.
7. Normativa básica para su elaboración
8. Documentos administrativos en la gestión de la compraventa:
9. El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control
10. El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación
11. La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación
12. El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria
13. Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal:
14. Ordenes de trabajo.
15. La nomina: componentes y registro.
16. Otros documentos administrativos y empresariales:

17. Instancias.
18. Certificados.
19. Actas.
20. Informes.
21. Memorias.
22. Operaciones informáticas de facturación y nominas:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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 5. 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. 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 7. 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 8. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

UNIDAD DIDÁCTICA 9. 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 10. LOS RIESGOS PROFESIONALES

1. Introducción
2. Factores de Riesgo
3. Daños derivados del trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 11. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 12. 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 13. LA COMUNICACIÓN ORAL II.

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

PARTE 6. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

1. El lenguaje oral
2. . Concepto y características
3. . Características de los mensajes orales
4. . Elementos de la comunicación oral
5. . Funciones de la comunicación oral
6. . Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas
7. . Planificación de la comunicación oral
8. . Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate
9. La comunicación no verbal
10. . Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios
11. . Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales
12. . Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos
13. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial
14. . Pautas de comportamiento e imagen corporativa
15. . Normas para conversar
16. . Reglas para escuchar
17. . Criterios de calidad: empatía, amabilidad
18. . Tratamiento de las objeciones
19. . Las quejas y reclamaciones

20. La comunicación telefónica
21. . El teléfono en la actividad empresarial
22. . Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc
23. . Reglas para efectuar una llamada de teléfono
24. . Pasos para contestar una llamada de teléfono
25. . Protocolos de tratamiento
26. . Barreras y dificultades en la transmisión de información
27. . Tipos de llamadas telefónicas
28. . Sistemas de comunicación telefónica en la empresa
29. . Búsqueda de información telefónica
30. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. La escritura como medio de comunicación
2. . El mensaje escrito: concepto
3. . Características del mensaje escrito
4. . Tipos de comunicaciones escritas
5. . Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito
6. . Planificación de los textos
7. . La corrección sintáctica y gramatical
8. . Los signos de puntuación
9. . Las abreviaturas y siglas
10. Equipos y sistemas de comunicación escrita
11. . Los sistemas de comunicación: concepto
12. . El ordenador
13. . Otras herramientas de comunicación: fax
14. Comunicaciones escritas internas de carácter breve
15. . Concepto
16. . Tipos de comunicaciones internas
17. . Los avisos: concepto y forma de elaboración
18. . Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas
19. . Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. El correo electrónico:
2. . Elementos que lo componen
3. . Envío de correos
4. . Recepción de correos
5. . Archivo de correos
6. La agenda electrónica:
7. . Contactos
8. . Tareas
9. . Notas
10. . Calendario
11. Procesador de texto:
12. . Estructura de un procesador de texto

13. . Funciones de un procesador de texto
14. . Gestión de documentos
15. . Modelos de documentos: fax, memorandum, etc
16. . Aplicacion de formato a documentos
17. . Edición de documentos
18. . Impresión de documentos

