

|        |   |
|--------|---|
| GRUPO  | RECUPERACIÓN BA1-BA2                    |
| CICLO  | F.P BÁSICA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS |
| MODULO | ARCHIVO y COMUNICACIÓN (2ª evaluación)  |

Realiza un trabajo en el que se detallen los siguientes apartados del módulo de Archivo, puedes ayudarte con el libro o buscarlo por internet a través de fuentes fiables. Una parte del trabajo de esta evaluación consiste en un resumen de los contenidos de la asignatura impartidos en la primera evaluación, y responder a las preguntas de cada tema que se adjuntan a este documento.

El trabajo puede ser escrito a mano, o por ordenador, en formato papel A4, sin extensión limitada. La fecha de entrega del trabajo será como fecha límite tal como os dije el miércoles **1 de Abril de 2020 a las 9:00 horas** a través de correo electrónico en la dirección [crisrinaestevez.cfpinglan@hotmail.com](mailto:crisrinaestevez.cfpinglan@hotmail.com) El formato de entrega que se aceptará puede ser un documento de Word, pdf o procesador de textos cualquiera, o si lo has realizado a mano a través de fotos legibles a las hojas que hayas escrito.

Tal como os hice entrega personalmente en enero de este año, os reitero los contenidos.

### **Resumen de contenidos teóricos segunda evaluación**

## **UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA**

### **CONTENIDOS**

- 1. Archivos en soportes diferentes al papel**
  - Microfilmación.
  - Digitalización.
- 2. Archivos informáticos**
  - Archivo, fichero o documento.
  - Carpeta.
  - Operaciones con archivos y carpetas.
  - La papelera de reciclaje.
- 3. Bases de datos**
  - Definición y estructura.
  - Funcionamiento.
  - Ventajas de la informatización de archivos.
- 4. Documentos básicos en operaciones de compraventa**
  - Antes de efectuar el pedido.
  - El impreso de pedido.
  - Para verificar un pedido recibido.
  - El impreso de albarán o nota de entrega.

- La factura.
- 5. Documentos básicos en operaciones de personal**
- Órdenes de trabajo.
  - La nómina.

## **UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

---

### **CONTENIDOS**

- 1. El proceso de comunicación telefónica**
  - Concepto.
  - Fases.
  - Expresión verbal.
  - Expresión no verbal.
- 2. Medios y equipos telefónicos**
  - Tipos de teléfonos.
  - Usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
  - Otros servicios.
- 3. Centrales telefónicas**
  - Centrales telefónicas públicas.
  - Centrales telefónicas privadas.
  - Funcionamiento de una central telefónica básica.
- 4. Pautas de atención telefónica en la empresa**
  - Utilización adecuada de los componentes de la atención telefónica.
  - Las barreras y dificultades en la comunicación telefónica.
- 5. Búsqueda de información telefónica**
- 6. Llamadas internacionales**

## **UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

---

### **CONTENIDOS**

- 1. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas**
- 2. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas**
  - Emisión de llamadas.
  - Recepción de llamadas.
  - Interlocutor en espera.
  - Transferencia de llamadas.
  - Finalización de llamadas.
  - Situaciones especiales.
- 3. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos**
  - Protocolo de actuación.
  - Nota o aviso de llamada.
  - Mensajes en el contestador.
- 4. Control de llamadas**
- 5. Normas de seguridad y confidencialidad**

## EJERCICIOS

- 1) ¿Qué es la microfilmación?
- 2) ¿Qué es la digitalización?
- 3) Define archivos informáticos
- 4) Indica las ventajas de los archivos informáticos
- 5) Define base de datos
- 6) Relaciona los conceptos de la base de datos de un archivo en papel o tradicional en una tabla.
- 7) En relación a el funcionamiento de las bases de datos enumera (solo enumera) los elementos que se pueden utilizar
- 8) Indica las ventajas más destacables de las bases de datos
- 9) ¿Qué es un albarán?
- 10) ¿Qué es una nómina?
- 11) Indica las características de la nómina
- 12) La comunicación telefónica es ...
- 13) Enumera las fases del proceso de comunicación telefónica/telefónica
- 14) Con respecto a la expresión verbal podemos afirmar que es
- 15) Cita al menos 4 características que tenemos que tener en cuenta a la hora de hablar por teléfono en el mundo laboral
- 16) La expresión no verbal es
- 17) Los dispositivos que se utilizan en la telefonía se agrupan en ... enuméralos
- 18) En cuanto a los usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos (privados y profesionales) define brevemente
- 19) Enumera 6 prestaciones habituales de la telefonía básica
- 20) ¿Qué es una centralita?
- 21) Explica brevemente los componentes esenciales de la atención telefónica