



## **ATENCIÓN I SERVEIS AL CLIENT**

**180 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

### **• CONTENIDOS**

#### MODULO I

Unitat 1. Situació actual del mercat i la qualitat en l'atenció al client (10 hores)

Introducció

Característiques del mercat actual

Concepte i dimensions de la qualitat

Expectatives dels clients

Factors que determinen la formació d'expectatives en els clients

Beneficis de la correcta atenció. Costos de la inadequada atenció

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

Unitat 2. Necessitats bàsiques que motiven el comportament del client (10 hores)

Introducció

Definició de necessitats i motivació

Comprensió de les motivacions del client segons el model de \*Maslow

Com respondre de forma positiva a les necessitats del client

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

Unitat 3. Comunicació eficaç amb els clients (15 hores)

Introducció

Concepte de comunicació

Eficàcia de la comunicació

Grau d'eficàcia en la comunicació

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

Unitat 4. Actituds del professional que generen satisfacció / insatisfacció en el client: les posicions existencials (15 hores)

Introducció

Les posicions psicològiques

El OK/OK mecànic

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

Unitat 5. Dificultats en la comunicació (15 hores)

Introducció

El procés de comunicació

Pèrdua del missatge

Bloquejos en la comunicació

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

Unitat 6. Habilitats en l'atenció al client (15 hores)

Introducció

Definició de competència social

Habilitats socials bàsiques

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

MÒDUL II

Unitat 7. El procés d'atenció al client (25 hores)

Introducció

Abans del contacte

Inici del contacte

Obtenir informació i descobrir les necessitats

La solució satisfactòria

El tancament eficaç de la trobada

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de

continguts

#### Unitat 8. El comportament assertiu com estratègia per a una atenció eficaç (15 hores)

Introducció

Definició de la asertivitat

Estils de comunicació

Els drets assertius bàsics

Components de la conducta assertiva

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

#### Unitat 9. Estratègies per a afrontar situacions conflictives i orientacions per a resoldre altres situacions (25 hores)

Introducció

Situacions difícils

Tractament de queixes i reclamacions

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

#### Unitat 10. Com oferir l'excel·lència en el servei al client (10 hores)

Introducció

Qualitat en el servei al client com avantatge competitiu

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

#### Unitat 11. L'atenció telefònica al client (15 hores)

Introducció

Característiques de l'atenció telefònica

Atenció simultània

Pautes per a afrontar situacions difícils

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts



## **AUTOCAD 2006**

### **228 horas. Modalidad Teleformación**

#### **• CONTENIDOS**

Unitat 1. Dibuix en 2 dimensions (71 h.)

L'entorn de AutoCAD

Altres elements de l'entorn

Iniciar un dibuix

Coordenades i marques

Referencia a objectes

Designar objectes

Altres objectes bàsics

Ombrejos, tipus de línia i capes

Treballant amb capes

Moure, girar i dibuixar

Matrius i simetria

Traçat de dibuixos

Textos d'una línia

Paràgrafs de text

Altres comandos d'edició

Treballar amb blocs

Atributs de blocs

Inserir objectes

DesignCenter

Comandos de consulta

Acotament

Unitat 2 Dibuix en 3 dimensions (57 h.)

Objectes en 3D

Malles i superfícies

Sistema de coordenades

Vistes en 3D

Finestres múltiples

Les presentacions

Impressió del dibuix

### Unitat 3 Modelatge de sòlids (50 h.)

#### Sòlids

Treballant amb sòlids

Tallar i seccionar

Modificació de cares

Modelizat d'objectes

Materials i escenes

Fons i paisatges

### Unitat 4 AutoCAD avançat (50 h.)

Normes i conjunts

AutoCAD i Internet

Arxius de comandos

Dissenyar línies i ombrejats

Configurar l'entorn

Llenguatges de programació



## **INICIACIO A LA COMPTABILITAT**

**135 horas. Modalidad Teleformación**

### **• CONTENIDOS**

Unitat 1. Introducció a la Comptabilitat. Durada: 16 hores

A) Continguts teòrics

1.1 Concepte de Comptabilitat

1.2 Requisits de la Comptabilitat General

1.3 Objectius de la Comptabilitat General

B) Continguts pràctics

- Qüestionari d'autoavaluació sobre el concepte de comptabilitat
- Qüestionari d'autoavaluació sobre les característiques de la comptabilitat
- Qüestionari d'autoavaluació sobre els objectius de la comptabilitat

Unitat 2. El patrimoni de l'empresa. Durada: 22 hores

A) Continguts teòrics

2.1 Concepte de patrimoni

2.2 Actiu

2.3 Passiu

2.4 Patrimoni Net o Net Patrimonial

B) Continguts pràctics

- Dades diferents elements patrimonials pertanyents a una empresa, determinar si els mateixos s'enquadren en béns, drets o obligacions
- Qüestionari d'autoavaluació sobre les característiques de l'Actiu
- Qüestionari d'autoavaluació sobre Immobilitzat
- Donades una sèrie de partides, determinar si pertanyen a l'actiu circulante o no
- Qüestionari d'autoavaluació sobre les característiques del Passiu
- Qüestionari d'autoavaluació sobre les característiques dels Recursos Propis de l'empresa
- Donades una sèrie de partides, determinar la seva pertinença o no al Passiu Exigible de l'empresa

- Qüestionari d'autoavaluació sobre el Patrimoni Net

Unitat 3. Els fets comptables. Durada: 18 hores

A) Continguts teòrics

3.1 Concepte de fet comptable

3.2 Classificació dels fets comptables

3.3 Ingressos i despeses

B) Continguts pràctics

- Donats una sèrie de fets comptables, determinar quins suposen una alteració qualitativa o quantitativa del patrimoni empresarial
- D'una relació de fets comptables permutatius, determinar que variacions produïxen en l'estructura empresarial
- D'una relació de fets comptables modificatius, determinar que variacions produïxen en l'estructura empresarial
- Donada una relació de fets comptables mixts, determinar que variacions produïxen en l'estructura empresarial
- Donades una sèrie d'operacions, determinar si suposen un ingrés o bé una despesa

Unitat 4. El registre de les operacions. Durada: 18 hores

A) Continguts teòrics

4.1 Comptes comptables

4.2 La tècnica comptable

B) Continguts pràctics

- Qüestionari d'autoavaluació sobre concepte de compte
- Qüestionari d'autoavaluació sobre l'estructura d'un compte
- Donada una relació de fets comptables, determinar quins es comptabilitzen en el deu i quins en l'haver
- Suposats pràctics per a la comptabilització d'una sèrie d'operacions

Unitat 5. El Pla General de Comptabilitat. Durada: 18 hores

A) Continguts teòrics

5.1 Concepte i objectius del Pla General de Comptabilitat

5.2 Característiques del Pla General de Comptabilitat

5.3 Estructura del Pla General de Comptabilitat

5.4 Els grups de comptes del PGC

## B) Continguts pràctics

- Donades una sèrie de comptes, determinar el seu nombre en el P.G.C
- Supòsit pràctic per a la comptabilització d'una sèrie d'operacions

Unitat 6. El cicle comptable. Durada: 18 hores

## A) Continguts teòrics

- 6.1 Cicle comptable
- 6.2 Inventari inicial
- 6.3 Seient d'obertura
- 6.4 Seients de gestió
- 6.5 Balanç de comprovació de sumes i saldos
- 6.6 Operacions de tancament d'exercici
- 6.7 Tràmits burocràtics

## B) Continguts pràctics

- Qüestionari d'autoavaluació sobre el cicle comptable
- Qüestionari d'autoavaluació sobre Inventari
- Qüestionari d'autoavaluació sobre Balanç de Sumes i Saldos
- Qüestionari d'autoavaluació sobre les operacions de tancament
- Qüestionari d'autoavaluació sobre la legalització dels llibres comptables
- Supòsit pràctic de comptabilització de determinades operacions

Unitat 7. Els llibres de comptabilitat. Durada:15 hores

## A) Continguts teòrics

- 7.1 Llibres comptables
- 7.2 Llibres obligatoris segons la legislació mercantil

## B) Continguts pràctics

- Qüestionari d'autoavaluació sobre els llibres de comptabilitat
- Qüestionari d'autoavaluació sobre determinades obligacions comptables





## **GESTIO DE RECURSOS HUMANOS**

**180 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

### **• CONTENIDOS**

#### MÒDUL I

Unitat 1. Gestió d'equips (28 h.)

Introducció

Alguns conceptes sobre el lideratge

Conducta de tasca

Barreres lògiques de les ordres

Barreres lògiques de les correccions

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis de autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

Unitat 2. Reingenieria de comportaments: conducta de motivació (29 h.)

Concepte de reingenieria de comportament

Les barreres psicològiques en la comunicació

La piràmide de les necessitats humanes

Les necessitats humanes i la seva traducció en el món del treball

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis de autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

Unitat 3. Els estils de la direcció (25 h.)

Quines necessitats han de assumir el paper de líder?

Els diferents tipus de motivació en un líder

Necessitat d'assoliment

Reflexions fines sobre els estils de la direcció

El màrqueting social intern

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis de autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

## MÒDUL II

### Unitat 4. Els recursos humans en la gestió del canvi (28 h.)

El aplanament de la piràmide empresarial  
Tipus de canvis als quals ens enfrontem  
Nous conceptes de la gestió del canvi  
Els recursos humans en aquesta nova gestió  
Canvis d'enfocament de la nova organització  
Per què abordar una gestió del canvi?  
La resistència al canvi  
La direcció del canvi  
Necessitat de dirigir i controlar el canvi

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis de autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

### Unitat 5. Identificació de competències i planificació de carreres (28 h.)

Nova gestió per competències  
De què estem parlant al parlar d'identificació de competències?  
Persones o tasques, què és l'essencial en les organitzacions?  
Competències i cicle de vida  
Importància de les competències  
La learning organization  
Plans de carrera i categories equivalents

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis de autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

### Unitat 6. Prevenció de riscos laborals (32 h.)

Introducció  
Factors de risc del món del treball  
Tècniques preventives. La llei de prevenció de riscos laborals i el seu reglament  
Avaluació dels riscos

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis de autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.



## **MARKETING DE SERVEIS**

**135 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

### **• CONTENIDOS**

Unitat 1: Fonaments del màrqueting de serveis (35 h.)

1. Evolució de la comercialització i els serveis.
2. Tendències. La competència global en els serveis
3. Què és i què no és el Màrqueting de Serveis.
4. Comportament del consumidor i màrqueting de serveis.
5. Segmentació del mercat.
6. Posicionament.

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

Unitat 2: Estratègies de la Barreja comercial o Màrqueting Mix (30 h.)

1. El Màrqueting Mixt aplicat als serveis. Les quatre \*Ps + 3
2. Estratègies de disseny del producte 'servei'.
3. Estratègies per a la fixació de preu. L'equació valor x esforç
4. Estratègies de distribució. Com es fa arribar els serveis al client.
5. Estratègies de comunicació.
6. Estratègies de Personal, Evidència Física i Processos

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

Unitat 3: Les estratègies en acció (31 h.)

1. Anàlisi de la competència.
2. Com descobrir oportunitats de negocis.
3. Conèixer i satisfer les necessitats del segment target.
4. Llançament de nous serveis.
5. Com avaluar un pla de publicitat, promoció i merchandising.
6. Màrqueting Relacional.
7. Màrqueting de serveis en Internet.

## 8. Créixer a través del Franchising.

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

### Unitat 4: Diagnòstic i Pla de Màrqueting (29 h.)

1. Importància i estructura d'un Pla de Màrqueting.
2. Elecció dels objectius i del camí estratègic.
3. Com desenvolupar un avantatge competitiu.
4. Anàlisi D. A. F. O
5. Benchmarking.
6. Anàlisi de risc.
7. Pronòstic i mesurament del mercat.

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.



## **GESTIO EMPRESARIAL**

### **228 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

#### **• CONTENIDOS**

Mòdul I

Unitat 1. Gestió del temps (30 hores)

Introducció

Factors conscients i inconscients

Gestió reactiva, gestió activa i gestió proactiva

El temps com recurs

Les lleis del temps

El temps en les organitzacions

Classificació de tasques

El maneig de l'agenda

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts.

Unitat 2. Les reunions de treball (30 hores)

Introducció

Tipologia de les reunions de treball

Fases d'una reunió: abans, preparant la reunió

Fases d'una reunió: durant, executant la reunió

Tipus d'assistents a una reunió

Fases d'una reunió: després de la reunió

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts.

Unitat 3. Com parlar en públic (25 hores)

Introducció

Per quina esforçar-se a aprendre a parlar en públic?

Elaboració d'un guió

Comunicació verbal  
Comunicació no verbal  
Tècniques per a quan es quedi en blanc  
Alguns consells per a no defraudar a l'audiència

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts.

## Mòdul II

### Unitat 4. Tècniques de negociació (30 hores)

Introducció  
La asertividad  
La negociació, aspectes a tenir en compte  
Els models de negociació  
El diàleg interior positiu  
L'establiment d'una negociació  
Les estratègies de la negociació  
El procediment en les negociacions

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts.

### Unitat 5. Reingenieria de processos (25 hores)

Introducció  
Arquitectures, enginyeries i estratègies  
Elements d'un procés  
Fases de desenvolupament d'un projecte de re-enginyeria

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts.

### Unitat 6. Cultura corporativa (30 hores)

Introducció  
Què és la cultura corporativa?  
Funcions de la cultura  
Classes de cultura  
El poder d'influència de la cultura  
Cultura i rendibilitat a llarg termini

Cultura corporativa i ètica

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts.

Unitat 7. Disseny d'un pla de comunicació interna (30 hores)

Introducció

Els missatges de la comunicació

Informació i comunicació

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts.

Unitat 8. Empreses d'economia social (18 hores)

Introducció

Principis del moviment cooperatiu

Igualtat insuportable versus desigualtat suportable

La gestió en les empreses d'economia social

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts.



## **INTELLIGÈNCIA EMOCIONAL**

**228 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

### **• CONTENIDOS**

#### MODULO I

UNITAT DIDÀCTICA 1: LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL: UN NOU CAMP DE CONEIXEMENTS CLAUS PER A LA VIDA I EL TREBALL (50 h.)

1. LA INTEL·LIGÈNCIA NO ÉS EL QUE ERA

2. LES EMOCIONS UNIVERSALS. D'ON VENIM

2.1. Les emocions: tan familiars, tan desconegudes

2.2. Les emocions bàsiques i universals

2.3. Les emocions i les seves conclusions

3. SEGLE XXI: VIDA PRIVADA I TREBALL, DUES CARES D'UNA MATEIXA MONEDA, EN UN MÓN ALHORA RACIONAL I EMOCIONAL

3.1. Vida privada. Vivim i aprenem emocions

3.2. Vida laboral/professional. Treballem amb emocions

3.3. El nostre món: racional i alhora emocional

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

UNITAT DIDÀCTICA 2. CONÈIXER-SE A SI MATEIX. LA PRIMERA BASE DE LA INTEL·LIGÈNCIA (58 h.)

4. AUTOCONCEPTE I AUTOIMATGE. SOM COM CREIEM SER? SOM COM ELS ALTRES ENS VEUEN?

4.1. Autoconeixement: el que veiem i el que no veiem de nosaltres mateixos

4.2. A què nomenaren autoconcepte

4.3. Com es forma el Autoconcepte?

4.4. Adolescència i construcció de la Autoimatge

4.5. Tipus de Autoconcepte

4.6. Un únic Autoconcepte o varis?

5. AUTOESTIMA I AUTOCONFIANÇA.AUTODEPENDÈNCIA I AUTOGESTIÓ. EL TIMÓ DE LA NOSTRA



## PRÒPIA VIDA

- 5.1. L'Autoestima i els tipus d'Autoestima
- 5.2. Problemes d'Autoestima no adequades
- 5.3. Com desenvolupar una Autoestima Impulsora. Autoconfiança i Autodependència
- 5.4. Atenció als enemics de l'Autoconeixement
- 5.5. Mes sobre els enemics de l'Autoconeixement: les dolentes connexions amb la realitat
- 5.6. Autoestima i Automotivació. El Timó de la pròpia Vida
- 5.7. Autoestima. Automotivació i Energia

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

## MÒDUL 2.

### UNITAT DIDÀCTICA 3. CONÈIXER ALS ALTRES I COMUNICAR-SE PER A GUANYAR/GUANYAR. (50 h.)

#### 6. LES RELACIONS PERSONALS. ELS ROLS. ELS FILTRES EMOCIONALS

- 6.1. Els rols de pare-mare. Quan educar és construir
- 6.2. La intel·ligència emocional s'aprèn des de la infància
- 6.3. Les relacions de parella i els mites que no funcionen
- 6.4. Les relacions de parella i els estats interns de cadascun

#### 7. LA COMUNICACIÓ AMB ELS ALTRES. EL LLENGUATGE. ELS SENTIMENTS I LES EMOCIONS. ESTRÈS I PRESSIÓ/TENSIÓ

- 7.1. Comunicació: la lletra i la música
- 7.2. La diferència entre la bona i la dolenta comunicació en els moments essencials

#### 8. HABILITATS CLAU DE COMUNICACIÓ EMOCIONAL. OBSERVACIÓ. EMPATIA. AUTOCONTROL. ASERTIVITAT

- 8.1. L'escolta activa
- 8.2. La asertivitat
- 8.3. L'empatia

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts

### UNITAT DIDÀCTICA 4: TREBALLAR AVUI EN EL NEGOCI DE LES PERSONES.(60 h.)

#### 9. L'EVOLUCIÓ DEL TREBALL. NECESSITATS HUMANES I TREBALL EN AQUEST SEGLE XXI

- 9.1. Treball qualificat: un luxe fins a fa molt poc
- 9.2. De l'educació a la formació, i d'aquesta a la qualificació

9.3. Treball=qualificació. No hi ha més alternativa

9.4. Necessitats humanes i treball, avui ja en el segle XXI .

10. LA DIMENSIÓ PERSONA/LLOC DE TREBALL. VALORA EL TEU TREBALL. EL VALOR COMPARAT DEL TREBALL. COMPONENTS I CONDICIONS DEL TREBALL

10.1. Factors subjectius de la dimensió persona/lloc

10.2. Autoconcepte i Autoestima en la dimensió persona/lloc

10.3. Valora el teu lloc. El valor comparat del treball

10.4. La importància factor a factor. Altra vegada la qualificació .

11. CARRERA PROFESSIONAL I OPCIONS. OBJECTIUS PROFESSIONALS. PRESA DE DECISIONS .

11.1. Les bases de la carrera professional .

11.2. L'anàlisi de la situació professional actual

11.3. Opcions de Progrés i Objectius personals

11.4. La Presa de Decisions

12. PROFESSIONALITAT: COMPETÈNCIES TÈCNIQUES I COMPETÈNCIES DE COMUNICACIÓ. AVUI TOTS TREBALLEM EN COMUNICACIÓ

12.1. Competències personals aplicades al treball

12.2. Competències socials aplicades al treball

12.3. L'èxit en el teu treball és fruit de les teves competències '\*intrapersonales' i '\*interpersonales'

EXERCICIS PRÀCTICS: Exercicis d'autoavaluació perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació de continguts



## **EXPERT EN GESTIO INMOBILIARIA**

**228 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

### **• CONTENIDOS**

UNITAT 1. Introducció a la gestió immobiliària (12 h)

- Importància econòmica i jurídica
- La professió de tècnic en gestió immobiliària
- El contracte de mandat
- El contracte d'arrendament de serveis
- El contracte de mediació o \*corretaje
- La nota per encàrrec

UNITAT 2. Dret immobiliari (16 h.)

- Els drets reals. La propietat i els drets reals limitatius del domini
- El dret de propietat
- Concepte del dret de propietat
- Contingut del dret de propietat
- La protecció constitucional del dret de propietat
- Les limitacions del domini
- Els conflictes de veïnatge
- Les modificacions del dret de propietat
- L'úsdefruit
- La Servitud
- La propietat immobiliària
- La propietat urbana
- Classificació del sòl
- Limitacions i deures derivats
- Limitació a les \*parcelaciones
- La propietat rústica
- L'Objecte del dret de propietat

UNITAT 3. La compravenda (10 h.)

- Tràmits previs a la compravenda
- Contracte d'arres

- Contracte d'opció de compra
- Promesa de compra i venda
- Models de \*precontrato

#### UNITAT 4. El contracte de compravenda (12 h.)

- Importància econòmica i jurídica
- Concepte i caràcters del contracte
- Subjectes de la compra-venda
- Objecte de la compravenda
- Forma i perfecció de la compravenda
- Obligacions del venedor: El lliurament. El Sanejament
- Obligacions del comprador: Obligació de pagar el preu. Obligació de pagar interessos
- Models de contracte

#### UNITAT 5. El dret immobiliari registral (14 h.)

- Concepte
- Naturalesa jurídica i caràcters
- Contingut
- La publicitat registral
- Naturalesa jurídica de la publicitat registral
- Objecte i fins de la publicitat registral
- Instrument d'aquesta publicitat: el Registre de la Propietat

#### UNITAT 6. El registre de la propietat (12 h.)

- El Registre de la Propietat
- La Finca com objecte del Registre
- La inmatriculació
- Situacions \*inscribibles. Títols inscribibles.
- Situacions que ingressen en el Registre
- Els títols inscribibles: Objecte formal d'entrada en el Registre de la Propietat

#### UNITAT 7. El procediment registral (14 h)

- El seient de presentació
- La qualificació registral
- La Inscripció en el Registre de la Propietat
- La fe pública registral
- Anotacions preventives
- Altres seients registrals

#### UNITAT 8. Els drets reals de garantia: la hipoteca (16 h)

- Els Drets reals de garantia
- La Hipoteca immobiliària
- Els subjectes de la relació hipotecària
- La Constitució de la Hipoteca
- L'objecte de la hipoteca
- L'obligació assegurada per la hipoteca
- L'extinció de la hipoteca

#### UNITAT 9. El contracte d'arrendament (20 h.)

- Concepte i característiques. Elements del contracte. Normativa
- Drets i deures de l'arrendament
- El subarrendo
- Obligacions de l'arrendador
- Alienació de la cosa arrendada
- Extinció de l'arrendament
- El judici de desnonament
- La legislació especial sobre arrendaments urbans
- Tipus de contracte d'arrendaments urbà
- Contractes d'arrendament d'habitatge
- Durada del contracte
- Pròrrogues
- La renda
- La fiança
- Obres de conservació i millora
- Extinció del contracte
- Règim transitori dels contractes anteriors al 9/05/85 (DECRET BOYER)

#### UNITAT 10. La propietat horitzontal (15 h.)

- Concepte i naturalesa jurídica
- Constitució de la propietat horitzontal.
- Els Estatuts i Reglaments de règim interior
- Parts privatives i elements comuns
- Quotes de participació
- Drets i obligacions dels propietaris
- Les despeses. Administració
- Les urbanitzacions privades
- Extinció del Règim de Propietat Horitzontal

- La nova Llei de propietat horitzontal

#### UNITAT 11. La valoració immobiliària (14 h)

- Conceptes de bé immoble.
- La teoria del valor.
- La taxació immobiliària.
- Habitatges de protecció oficial (VPO)
- Normativa aplicable

#### UNITAT 12. El sòl, regulació urbanística (12 h)

- El dret de propietat i el sòl.
- Les classificacions del sòl.
- El planejament urbanístic.
- El cadastre.
- El registre de la propietat.
- El procés de valoració

#### UNITAT 13: Mètodes de valoració (16 h.)

- El mètode de comparança.
- Les variables \*referencials.
- Sistemes de comparança.
- El sistema clàssic.
- El sistema de ponderació.
- El sistema homogeneïtzació per coeficient corrector.
- El sistema dels dos extrems.
- El sistema de correcció.
- El sistema de coeficient de taula de fons.
- Mètode analític.
- El mètode de cost de reposició.
- El mètode del valor residual.
- La valoració a l'efecte de garantia hipotecària

#### UNITAT 14. L'informe de valoració (14 h.)

- L'informe de valoració.
- Model d'informe.
- Identificacions.
- Descripció econòmic jurídica de l'immoble.
- Anàlisi del mercat.

- Dades i càlcul dels valors tècnics: el valor de la taxació.
- Data d'emissió i caducitat.
- Documentació annexa a l'informe.
- El model d'informe

#### UNITAT 15. Fiscalitat immobiliària (21 h)

- Conceptes Tributaris
- L'immoble i l'impost sobre la renda de les persones físiques
- L'immoble i l'impost sobre el patrimoni
- L'immoble i l'impost sobre el valor afegit
- L'immoble i els impostos transmissions patrimonials i successions i donacions
- L'impost sobre béns immobles.
- Impost sobre increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana



## **GESTIO COMPTABLE AVANÇADA**

**228 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

### **• CONTENIDOS**

Unitat 1. Immobilitzat. Durada: 27 hores

#### A) Continguts teòrics

1.1. Introducció

1.2. Immobilitzat material

1.2.1. Introducció

1.2.2. Valoració de l'immobilitzat material

1.2.3. Adquisició a tercers de l'immobilitzat material

1.2.4. Construcció o producció per part de l'empresa

1.2.5. Amortització

1.2.6. Alienació i baixa en inventari

1.3. Immobilitzat immaterial

1.3.1. Introducció

1.3.2. Valoració de l'immobilitzat immaterial

1.3.3. Drets sobre béns en règim d'arrendament financer

#### B) Continguts pràctics

- Qüestionaris d'autoavaluació sobre Immobilitzat material, adquisició a tercers de l'immobilitzat material, Construcció o producció per part de l'empresa, Amortitzacions, Immobilitzat immaterial

- Supòsit pràctic de comptabilització de diferents operacions

Unitat 2. Existències. Durada: 33 hores

#### A) Continguts teòrics

2.1. Introducció

2.2. Classificació de les existències

2.2.1. Introducció

2.2.2. Existències adquirides en l'exterior

2.2.3. Existències fabricades per l'empresa



## 2.3. Comptabilització de les existències

### 2.3.1. Introducció

### 2.3.2. Compra d'existències

### 2.3.3. Venda d'existències

### 2.3.4. Regularització d'existències

## 2.4. Valoració d'existències

### 2.4.1. Introducció

### 2.4.2. Preu Mig Ponderat

### 2.4.3. \*FIFO

### 2.4.4. \*LIFO

## 2.5. Provisió per depreciació d'existències

### 2.5.1. Introducció

### 2.5.2. Comptabilització de les provisions

## B) Continguts pràctics

- Exercicis d'autoavaluació de classificació d'existències
- Suposats pràctics sobre comptabilització d'existències
- Suposats pràctics sobre valoració d'existències
- Qüestionari d'autoavaluació sobre provisió per depreciació d'existències

## Unitat 3. Creditors i Deutors per operacions de tràfic. Durada: 33 hores

## A) Continguts teòrics

### 3.1. Introducció

### 3.2. Proveïdors i creditors

#### 3.2.1. Proveïdors

#### 3.2.2. Bestretes a proveïdors

#### 3.2.3. Interessos per ajornament

#### 3.2.4. Creditors

### 3.3. Clients i deutors

#### 3.3.1. Clients

#### 3.3.2. Bestretes de clients

#### 3.3.3. Interessos de crèdits comercials

#### 3.3.4. Deutors

#### 3.3.5. Insolvències de clients i deutors

### 3.4. Efectes comercials

## B) Continguts pràctics

- Supòsit pràctic de comptabilització de diferents operacions amb proveïdors i creditors

- Supòsit pràctic de comptabilització de diferents operacions amb clients i deutors
- Supòsits pràctics de comptabilització d'efectes comercials

#### Unitat 4. Operacions Financeres a curt termini. Durada: 27 hores

##### A) Continguts teòrics

###### 4.1. Deutes a curt termini

###### 4.1.1. Introducció

###### 4.1.2. Emprèstits. Comptabilització

###### 4.1.3. Deutes amb entitats de crèdit

###### 4.2. Altres comptes no bancaris

###### 4.2.1. Introducció

###### 4.2.2. Compte corrent amb socis

###### 4.2.3. Partides pendents d'aplicació

###### 4.2.4. Dividend actiu a compte

##### B) Continguts pràctics

- Prova tipus test d'autoavaluació dels conceptes fonamentals de la unitat

#### Unitat 5. Finançament Bàsic. Durada: 27 hores

##### A) Continguts teòrics

###### 5.1. Introducció

###### 5.2. Capital

###### 5.2.1. Introducció

###### 5.2.2. Constitució d'una empresa

###### 5.2.3. Augment de capital

###### 5.2.4. Reducció de capital

###### 5.3. Reserves

###### 5.3.1. Introducció

###### 5.3.2. Prima d'emissió d'accions

###### 5.3.3. Reserva de revaloració

###### 5.3.4. Reserva legal

###### 5.3.5. Reserves especials

###### 5.3.6. Reserves estatutàries

###### 5.3.7. Reserves voluntàries

###### 5.4. Resultats pendents d'aplicació

###### 5.4.1. Introducció

###### 5.4.2. Romanent

- 5.4.3. Resultats negatius d'exercicis anteriors
- 5.4.4. Aportacions dels socis per a compensació de pèrdues
- 5.4.5. Pèrdues i Guanys
- 5.5. Deutes a llarg termini

#### B) Continguts pràctics

- Prova tipus test d'autoavaluació dels conceptes fonamentals de la unitat
- Suposat pràctic de comptabilització d'operacions de finançament bàsic

#### Unitat 6. Ingressos i Despeses. Durada: 27 hores

#### A) Continguts teòrics

- 6.1. Introducció
- 6.2. Compres i despeses
  - 6.2.1. Introducció
  - 6.2.2. Serveis exteriors
  - 6.2.3. Despeses d'investigació i desenvolupament
  - 6.2.4. Arrendaments i cànon
  - 6.2.5. Reparació i conservació
  - 6.2.6. Serveis de professionals independents
  - 6.2.7. Transports
  - 6.2.8. Primes d'assegurança
  - 6.2.9. Serveis bancaris i similars
  - 6.2.10. Publicitat, propaganda i relacions públiques
  - 6.2.11. Subministraments
  - 6.2.12. Altres serveis
  - 6.2.13. Tributs
  - 6.2.14. Impost sobre beneficis
  - 6.2.15. Altres tributs
  - 6.2.16. Despeses de personal
  - 6.2.17. Sous i salaris
  - 6.2.18. Seguretat social a càrrec de l'empresa
  - 6.2.19. Altres despeses de gestió
  - 6.2.20. Altres pèrdues en gestió corrent
  - 6.2.21. Despeses financeres
  - 6.2.22. Despeses i pèrdues d'exercicis anteriors
- 6.3. Vendes i ingressos
  - 6.3.1. Introducció
  - 6.3.2. Subvencions a l'explotació
  - 6.3.3. Altres ingressos de gestió

6.3.4. Ingressos per arrendaments

6.3.5. Ingressos per comissions

B) Continguts pràctics

- Prova tipus test d'autoavaluació dels conceptes fonamentals de la unitat

- Suposat pràctic de comptabilització d'operacions de compres i vendes

Unitat 7. Administracions Públiques. Durada: 16 hores

A) Continguts teòrics

7.1. Introducció

7.2. Comptabilització d'IVA

7.2.1. Introducció

7.2.2. Funcionament de l'IVA

7.2.3. Comptes generals en la comptabilització de l'IVA

7.2.4. Comptabilització de l'IVA: norma general

7.2.5. Comptabilització de l'IVA: normes específiques

7.2.6. Liquidació de l'IVA

7.3. Comptabilització de l'Impost sobre Societats

7.3.1. Introducció

7.3.2. Càlcul de l'Impost sobre Societats

7.3.3. Comptabilització de l'Impost sobre Societats

7.3.4. Impost sobre Societats anticipat

7.3.5. Impost sobre Societats diferit

7.3.6. Crèditospor pèrdues a compensar

B) Continguts pràctics

- Prova tipus test d'autoavaluació dels conceptes fonamentals de la unitat

Unitat 8. Provisions per a riscos i despeses. Durada: 12 hores

A) Continguts teòrics

8.1 Introducció

8.2 Provisions per a riscos i despeses

B) Continguts pràctics

- Prova tipus test d'autoavaluació dels conceptes fonamentals de la unitat

Unitat 9. Ajustaments per \*periodificaci3n. Durada: 16 hores

A) Continguts te3rics

9.1. Introducci3n

9.2. Despeses anticipades

9.2.1. Despeses anticipades

9.2.2. Interessos pagats a compte

9.3. Ingressos anticipats

9.3.1. Ingressos anticipats

9.3.2. Interessos cobrats a compte

B) Continguts pr3ctics

- Prova tipus test d'autoavaluaci3n dels conceptes fonamentals de la unitat



## **PREVENCIO DE RISCOS LABORALS**

**228 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

### **• CONTENIDOS**

#### MÒDUL I

UNITAT 1. EL TREBALL I LA SALUT: ELS RISCOS PROFESSIONALS I EL FACTOR DE RISC (40 hores)

#### 1. CONDICIONS DE TREBALL I SALUT

- 1.1 Introducció
- 1.2 Conceptes generals de treball
- 1.3 Condicions de treball i salut
- 1.4 Avaluació de les condicions de treball
- 1.5 El medi ambient

#### 2. RISCOS PROFESSIONALS

- 2.1 Conceptes generals sobre riscos laborals
- 2.2 Conceptes generals sobre prevenció
- 2.3 Conceptes generals sobre protecció

#### 3. LES TÈCNIQUES DE PREVENCIÓ

- 3.1 Les tècniques de seguretat
- 3.2 La higiene
- 3.3 La ergonomia
- 3.4 La psicopsicologia aplicada
- 3.5 La política social
- 3.6 La formació

#### 4. DANYS DERIVATS DEL TREBALL

- 4.1 Accidents de treball
- 4.2 Diferents tipus d'accidents
- 4.3 Malaltia professional
- 4.4 Altres danys per a la salut

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoavaluatius perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

## UNITAT 2. MARC NORMATIU BÀSIC DE LA PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS (28 hores)

1. DESENVOLUPAMENT HISTÒRIC
2. ENFOCAMENT ACTIU DE LA PREVENCIÓ DE RISCOS
3. LA LLEI 31/1995 DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS
4. EL RD 39/1997. REGLAMENT DELS SERVEIS DE PREVENCIÓ
5. ORGANISMES PÚBLICS

5.1.- I.N.SH.T

5.2. Comissió Nacional de Seguretat i Salut en el Treball

5.3 Administracions Públiques competents en matèria sanitària

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoavaluatius perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

## UNITAT 3. ORGANITZACIÓ DEL TREBALL PREVENTIU: RUTINES BÀSIQUES (36 hores)

1. ORGANITZACIÓ DE LA PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS
2. ELEMENTS EN LA GESTIÓ DE LA PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS
  - 2.1 L'Avaluació de riscos
  - 2.2 Etapes de l'anàlisi de riscos
  - 2.3 Planificació
  - 2.4 Informació als treballadors
  - 2.5 Formació dels treballadors
3. ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS
  - 3.1 Assumpció personal per l'empresari
  - 3.2 Designació dels treballadors
  - 3.3 Serveis de Prevenció
4. DOCUMENTACIÓ: RECOLLIDA, ELABORACIÓ I ARXIU
  - 4.1 Documentació obligatòria
  - 4.2 Documentació recomanable

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoavaluatius perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

## MÒDUL II

## UNITAT 4. RISCOS GENERALS (42 hores)

## 1. RISCOS LIGATS A LES CONDICIONS DE TREBALL

- 1.1 Introducció
- 1.2 Llocs i espais de treball
- 1.3 Màquines
- 1.4 Incendis
- 1.5 Risc Elèctric
- 1.6 Eines manuals
- 1.7 Escales portàtils
- 1.8 Bastides metàl·liques
- 1.9 Emmagatzematge de materials
- 1.10 Transport i manipulació de càrregues
- 1.11 Aparells de pressió
- 1.12 Productes químics

## 2. RISCOS LIGATS AL MEDI AMBIENT DE TREBALL

- 2.1 Actuació en Higiene Industrial
- 2.2 Agents Químics
- 2.3 Contaminants físics
- 2.4 Contaminants biològics. Tipus de contaminants biològics

## 3. LA CÀRREGA DE TREBALL, LA FATIGA I LA INSATISFACCIÓ LABORAL

- 3.1 La càrrega de treball
- 3.2 La fatiga
- 3.3 La insatisfacció laboral

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluatius perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

## UNITAT 5. PROTECCIÓ I PREVENCIÓ (42 hores)

### 1. SISTEMES ELEMENTALS DE CONTROL DE RISCOS. PROTECCIÓ

- 1.1 Introducció
- 1.2 Definició, funcions i limitacions dels EPIS
- 1.3 Implantació de l'ús de la protecció personal
- 1.4 Classificació dels EPIS
- 1.5 Requisits que han de complir els EPIS (RD 1407/92 20/11 Directiva 89/686/CEE 21/12/89)



## 2. PLANS D'EMERGÈNCIA I EVACUACIÓ

- 2.1 Introducció
- 2.2. Tipus d'emergències
- 2.3 Plans d'emergència
- 2.4. Actuacions

## 3. EL CONTROL DE LA SALUT DELS TREBALLADORS

- 3.1 Introducció
- 3.2 Vigilància i control de la salut

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluatiu perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

## UNITAT 6. PRIMERS AUXILIS (30 hores)

- 1. DEFINICIÓ DE PRIMERS AUXILIS
- 2. NORMES D'ACTUACIÓ
  - 2.1 Hemorràgies
  - 2.2 Ferides
  - 2.3 Fractura de columna
  - 2.4 Cremades
  - 2.5 Amputacions
  - 2.6 Traumatisme de l'aparell locomotor
  - 2.7 Obstrucció de les vies respiratòries
  - 2.8 Intoxicacions
  - 2.9 Urgències oculars
  - 2.10 La lipotímia
  - 2.11 Coma
  - 2.12 Assistència immediata als grans traumatismes

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluatiu perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.



## **VENDES I DIRECCIO DE EQUIPS DE VENDES**

**180 horas. Modalidad Distancia + teleformación**

### **• CONTENIDOS**

Mòdul I: Com captar i retenir clients

Unitat 1: Organització comercial (20 hores)

1.1 Organització de la cartera de clients.

1.2 Com determinar els clients rendibles i planejar estratègies.

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluativos perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

Unitat 2: Mantenint als clients (20 hores)

2.1 Com aconseguir la lleialtat del client i vendre a través de la qualitat de servei.

2.2. Conta vostè amb la capacitat per a donar un excel·lent servei?

2.3. Les tres claus per a la qualitat d'atenció al client

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluativos perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

Unitat 3: Estratègies actuals de vendes (20 hores)

3.1 L'estratègia del '\*Clienting'.

3.2. Telemarketing

3.3. Correu directe

3.4. I-commerce

3.5. Preguntes i respostes per a elaborar una estratègia

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluativos perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

Mòdul II: Direcció efectiva de vendes

Unitat 1: La transició cap a la direcció (25 hores)

- 1.1 De la venda a la Direcció de Vendes.
- 1.2. Té aptituds per a gerent de vendes?
- 1.3. A l'hora de la promoció
  - 1.3.1. Selecció. Claus
- 1.4. Les 7 funcions del gerent

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluativos perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

#### Unitat 2: Gerència efectiva de vendes (30 hores)

- 2.1. Responsabilitats del gerent.
- 2.2. La gerència i els estils de relació.
- 2.3. Lideratge.
  - 2.3.1. Tinc qualitats de líder?
  - 2.3.2. Lideratge situacional.

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluativos perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

#### Unitat 3: Organització de la força de vendes (30 hores)

- 3.1 Els passos per a l'organització
  - 3.1.1. Estratègia de l'empresa
  - 3.1.2. Estructura i nombre de venedors
  - 3.1.3. Descripció de llocs i perfils
  - 3.1.4. Incorporació i inducció dels venedors

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluativos perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.

#### Unitat 4: Planificació, coordinació i control (25 hores)

- 4.1. Fases en la relació supervisor-supervisat
- 4.2. Planificació, coordinació i estàndards
  - 4.2.1 .Com planificar
  - 4.2. Gestió, seguiment i feedback

EXERCICIS PRÀCTICS: exercicis autoevaluativos perquè el participant pugui valorar el grau d'assimilació dels continguts.



## **PROTOCOL APLICAT A L'EMPRESA**

**135 horas. Modalidad Teleformación**

### **• CONTENIDOS**

Unitat 1.- Regles d'Or del Protocol (20 h.)

- 1.1. Protocol Oficial
- 1.2. Tipus d'actes i protagonistes del protocol
- 1.3. Estudi del RD 2099/83
- 1.4. Els símbols del protocol
- 1.5. Les precedències.
- 1.6. Protocol i saber estar

Unitat 2.- Protocol Empresarial. (21 h.)

- 2.1. El protocol aplicat a l'empresa
- 2.2. Actes en l'empresa: els seus tipus
- 2.3. Noves tecnologies

Unitat 3.- Reunions entorn d'una taula. (21 h.)

- 3.1. La presidència
- 3.2. Tècniques de col·locació de convidats
- 3.3. Rebre als convidats
- 3.4. Tipus de reunions
- 3.5. Discursos i brindis

Unitat 4.- La cortesia. (21 h.)

- 4.1. La importància de la salutació
- 4.2. Les tècniques de presentació
- 4.3. Situacions habituals
- 4.4. L'entorn laboral

Unitat 5.- Com organitzar els actes (21 h.)

- 5.1. Preparació i organització

5.2. Mitjans de comunicació

5.3. La seguretat.

Unitat 6.- La imatge (21 h.)

6.1. La comunicació verbal

6.2. La imatge no verbal

6.3. La importància del vestuari

6.4. Els regals

6.5. La imatge corporativa