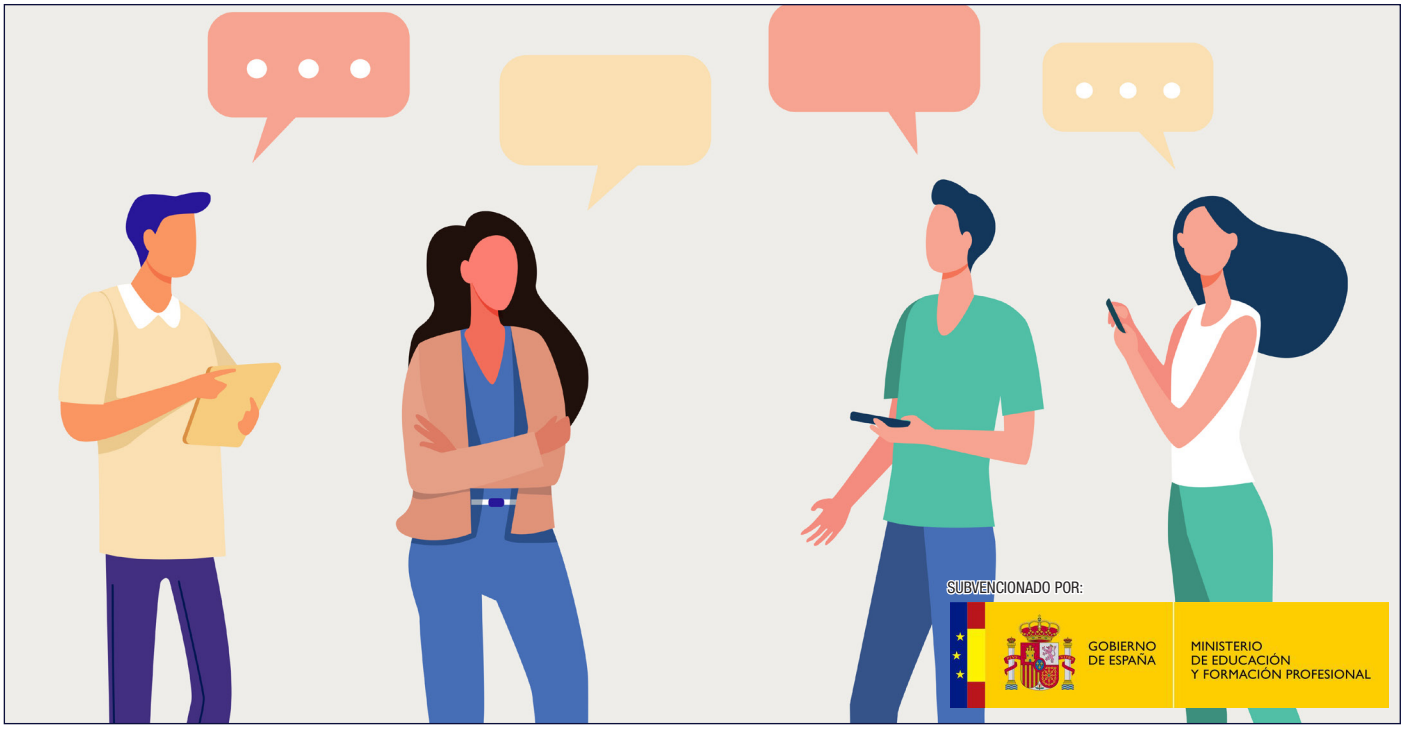
formalba

Cuidamos de tu formación

MÓDULO FORMATIVO DEL CERTIFICADO ADGG0408 OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES. (NIVEL 1)

OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN | MF0970_1



Duración: 120 horas
Modalidad: Teleformación
Colectivo: Trabajadores ocupados
Nivel de Cualificación: 1
Familia profesional: Administración y Gestión

1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

APRENDE A:

- 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.

1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

- Aplicar **técnicas de comunicación** escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de **instrumentos de escritura manuales o electrónicos.**
- Utilizar **técnicas básicas de comunicación presencial**, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.
- Utilizar **técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática** para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

2 PROGRAMA Y CONTENIDOS

MF0970_1 Operaciones Básicas de Comunicación. (120 h).

UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales. (50 horas).

Unidad didáctica 1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información.

Unidad didáctica 2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo.

Unidad didáctica 3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa.

UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa. (70 horas).

Unidad didáctica 1. La comunicación oral.

Unidad didáctica 2. La comunicación escrita.

Unidad didáctica 3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.

3 METODOLOGÍA

TELEFORMACION:

El sistema de enseñanza de *Teleformación*, también conocido como *e-learning*, hace referencia a que las acciones relacionadas con la actividad formativa se realizan por internet y, por tanto, no están sujetas ni a horarios ni a un lugar concreto. La teleformación es la mejor modalidad de formación para todas aquellas personas que no disponen de tiempo y quieren seguir con su actividad profesional, aprendiendo a su ritmo. No tiene limitaciones en horarios y localización.

Para su impartición **FORMALBA** dispone de la Plataforma de Teleformación, el "Campus virtual", la herramienta pedagógica que, haciendo uso intensivo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), facilita el proceso educativo y garantiza el estándar requerido de calidad educativa.

El estudio comprensivo de los contenidos facilitados, junto a la realización de las actividades complementarias de evaluación continua y aprendizaje programadas para su desarrollo, garantizan la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos que todo profesional cualificado precisará en el desarrollo de su actividad.

Debemos reseñar en este sistema de enseñanza:

- **Profesores-tutores:** El proceso de aprendizaje está tutorizado permanentemente por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumno una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías *on line* del campus, además de contar con el servicio de atención al alumno de **FORMALBA**.

- **Evaluación:** Cada Módulo y Unidad Formativa se evalúan atendiendo a un sistema de evaluación que contempla diferentes actividades: de aprendizaje, controles y de evaluación continua. Todas las actividades se desarrollan a través de las herramientas que proporciona el "Campus virtual" constituyendo un proceso de evaluación continua.

- Desde el **Campus virtual**, los alumnos dispondrán de un sistema que les permitirá recibir comunicados de su interés remitidos por los profesores y coordinadores académicos, comunicarse entre ellos participando en chats y foros, acceder a documentación complementaria, participar en la celebración de eventos on line, consultar el estado de su expediente académico, etc.

- **Diploma:** Para la obtención del diploma oficial acreditativo del Certificado de Profesionalidad es necesario haber realizado y superado en el porcentaje requerido las pruebas de evaluación propuestas con carácter obligatorio asociadas al programa formativo, así como haber superado de forma positiva los exámenes presenciales.

La metodología utilizada por el profesorado para la impartición de las tutorías presenciales en caso de que las haya es participativa, alternando exposiciones teóricas con la ejecución de trabajos personales o en grupo, resolución de casos prácticos y ejercicios que permitan a los alumnos la asimilación de los contenidos a la vez que potencien los conocimientos y habilidades necesarios para el ejercicio profesional.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al **100% de las sesiones** y la superación de las pruebas propuestas.

4 CALENDARIO

Esta acción formativa se realiza en modalidad de Teleformación, pero incluye un número obligado de sesiones presenciales para la realización de las tutorías y evaluaciones, según exige la normativa. **Evaluación presencial obligatoria: 2 horas.**

La modalidad Teleformación no tiene limitaciones en cuanto a horarios. Antes de comenzar la impartición se envía al alumno el proyecto formativo en el que se le indican el número de horas a realizar y las fechas de impartición estimadas para cada módulo o Unidad Formativa.

Las sesiones presenciales se llevarán a cabo en los centros asociados a **FORMALBA** más cercanos a su domicilio en las fechas que se determinarán en el proyecto formativo, pudiendo ser en horario de mañana o de tarde.

Provincias para evaluación/tutoría presencial: Albacete, Alicante, Almería, Asturias, Barcelona, Ciudad Real, Cuenca, Granada, Guadalajara, Las Palmas, Madrid, Murcia, Pontevedra, Salamanca, Santa Cruz de Tenerife, Toledo, Valencia.

Cuando te matricules y reserves tu plaza y nos pongamos en contacto contigo, podrás indicarnos tus preferencias en cuanto a ubicación del centro y horario.

5 PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS (SALIDAS)

- Operadores/as de central telefónica.
- Teleoperadores/as.
- Recepcionistas-telefonistas en oficinas.
- Empleados/as de ventanilla de correos.
- Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia.
- Ordenanzas.
- Taquilleros/as.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de oficina. Auxiliar de archivo.
- Auxiliar de información.

VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA

TÍTULACIÓN OFICIAL

Acreditación Oficial del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

EXPERIENCIA ACREDITADA

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.

SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.

CONTENIDO ACTUALIZADO

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Infórmese en:

967 22 16 51
968 24 00 88
info@formalba.es