

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES (ADGG0408)

OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN | MF0970_1



Duración: 120 horas

Modalidad: Teleformación

Nivel de Cualificación: 1

Familia profesional: Administración y Gestión

1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Superando la formación satisfactoriamente obtendrás un diploma de la acción formativa Operaciones básicas de comunicación, perteneciente al **Certificado de Profesionalidad de Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (ADGG0408)**, con validez a nivel europeo, expedido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Con este curso aprenderás a:

Objetivos Generales

- Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Objetivos Específicos

- Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.
- Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.
- Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.
- Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles

2

PROGRAMA/CONTENIDOS

MF0970_1: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN (120 horas)

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

- La comunicación como proceso.
- Técnicas de comunicación efectiva.
- La comunicación y la empresa.
- Los flujos de comunicación.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.

Unidad didáctica 2. La organización de los recursos humanos

- Estilos de respuesta en la interacción verbal.
- El comportamiento verbal.
- El comportamiento no verbal.
- 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

- El conflicto en las relaciones de trabajo.
- Tratamiento de los conflictos.

UF0521: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA (70 Horas)

Unidad didáctica 1. La comunicación oral

- El lenguaje oral.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.

PROGRAMA/CONTENIDOS

- La comunicación telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

Unidad didáctica 2. La comunicación escrita

- La escritura como medio de comunicación
- Equipos y sistemas de comunicación escrita
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve

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

- El correo electrónico.
- La agenda electrónica.
- Procesador de texto.

3 METODOLOGÍA

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 online del campus, además de contar con el servicio de atención al alumno de FORMALBA.
- Evaluación: en cada 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. Al finalizar cada unidad formativa se realizarán exámenes presenciales en los centros asociados a FORMALBA más cercanos a su domicilio.
- 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 online, consultar el estado de su expediente académico, etc.
- Diploma: Para la obtención del diploma oficial acreditativo de la acción formativa 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.

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

4 SALIDAS PROFESIONALES

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

5 REQUISITOS ALUMNADO

- Para el nivel 1, no se exigen requisitos académicos ni profesionales, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan el aprendizaje.

Documentación acreditativa:

- Anexo debidamente cumplimentado.
- Poseer nivel de estudios requerido.
- Fotocopia DNI o NIE.
- Fotocopia tarjeta de la Seguridad Social.

Dependiendo de su situación laboral:

- Fotocopia de la cabecera de la última nomina, fotocopia del contrato de trabajo o vida laboral actualizada.

VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA



TÍTULACIÓN OFICIAL

Acreditación Oficial



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.

Inscripción en: www.formalba.es

Infórmese en:



967 22 16 51

968 24 00 88



info@formalba.es