

Código: 03039

Unidad Formativa:
MF0982_3 - Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección

Módulo: MF0982_3 - ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Certificado de Profesionalidad:
ADGG0108 - ASISTENCIA A LA DIRECCIÓNADGG0308 - ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN EN DESPACHOS Y OFICINAS

Modalidad: ONLINE

Duración: 80h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:


Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

Telf.: 91 1097505
www.aulaforma.es

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para asumir las tareas de asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de una organización, un perfil que exige entender cómo se estructura la empresa, cómo se relaciona la dirección con el servicio de secretariado y cómo circula la información dentro y fuera de ella. Se estudia el proceso comunicativo y se desarrollan las comunicaciones presenciales, el protocolo social y la imagen corporativa, junto con la redacción profesional, el correo electrónico, el fax, las comunicaciones urgentes, la atención de reclamaciones y el tratamiento responsable de los datos. La atención telefónica ocupa un lugar destacado, con sus componentes de voz y actitud, la recogida y el filtrado de mensajes y el tratamiento de las distintas categorías de llamadas, y se completa con las técnicas y habilidades que permiten prevenir y resolver conflictos mediante empatía, asertividad, escucha activa y diálogo. Al finalizar, el alumnado será capaz de gestionar con precisión, claridad y criterio profesional la información y las comunicaciones de la dirección, proyectar una imagen corporativa coherente en cada canal y afrontar situaciones de conflicto con recursos sociales y comunicativos adecuados.

Contenidos

Módulo 1: La asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación
1.1 - La empresa como sistema organizativo: concepto y fines
1.2 - Estructuras y modelos de organización empresarial
1.3 - La función directiva en la empresa
1.4 - El temperamento y su influencia en las relaciones profesionales
1.5 - Interacción entre la dirección y el personal de asistencia
1.6 - Funciones y competencias del servicio de secretariado
1.7 - La asistencia a la dirección en los flujos informativos y comunicativos
Resumen del módulo 1
Módulo 2: El proceso de la comunicación en la empresa
2.1 - Elementos y fases del proceso comunicativo
2.2 - Funciones de la comunicación en la organización
2.3 - La importancia de la comunicación para la eficacia empresarial
2.4 - Barreras y dificultades en la comunicación organizativa
2.5 - Canales formales e informales de comunicación
2.6 - La comunicación interna como herramienta de cohesión
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Las comunicaciones presenciales
3.1 - Formas de comunicación oral en la empresa: conversaciones, reuniones y tertulias
3.2 - Debates, mesas redondas, entrevistas y exposiciones
3.3 - Precisión y claridad en el lenguaje oral
3.4 - Elementos de la comunicación oral y comunicación efectiva
3.5 - La conducción del diálogo
3.6 - La comunicación no verbal y sus funciones
3.7 - La imagen corporativa en las comunicaciones presenciales
Resumen del módulo 3
Módulo 4: El protocolo social
4.1 - Normas generales de comportamiento: saber ser y saber estar
4.2 - El saber funcionar: rigor, puntualidad y expresión verbal
4.3 - Presentaciones y saludos
4.4 - Cortesía y puntualidad en la transmisión de la imagen corporativa
4.5 - El tratamiento y los buenos modales en el ámbito profesional
4.6 - Técnicas de imagen personal: indumentaria, elegancia y movimientos
Resumen del módulo 4
Módulo 5: Las comunicaciones no presenciales
5.1 - Normas generales y específicas de la comunicación escrita
5.2 - Herramientas para la corrección y el estilo de los textos
5.3 - La correspondencia profesional: importancia y prestigio
5.4 - Comunicaciones urgentes y el fax: utilización y formatos
5.5 - El correo electrónico en la comunicación profesional
5.6 - Instrumentos de comunicación interna en la organización
5.7 - Las reclamaciones: cómo atenderlas y cómo efectuarlas
5.8 - Legislación vigente sobre protección de datos

Resumen del módulo 5
Módulo 6: La comunicación telefónica
6.1 - El proceso de la comunicación telefónica y los tipos de interlocutores
6.2 - Prestaciones habituales, medios y equipos
6.3 - Componentes de la atención telefónica: actitud, voz y elocución
6.4 - Realización de llamadas efectivas y tratamiento adecuado del interlocutor
6.5 - Recogida, filtrado y transmisión de mensajes
6.6 - Gestión de llamadas simultáneas y de distintas categorías
6.7 - El protocolo telefónico y los servicios de videoconferencia, FAQ, foros, SMS y grupos de noticias
6.8 - La imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas
Resumen del módulo 6
Módulo 7: Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos
7.1 - El conflicto como problema en la empresa y sus funciones
7.2 - Causas y tipos de conflictos
7.3 - La agresividad humana y el conflicto
7.4 - La resolución de conflictos y sus factores determinantes
7.5 - La relación previa entre las partes y la naturaleza del conflicto
7.6 - Características de las partes y estimaciones de éxito
7.7 - La prevención de conflictos
7.8 - Habilidades sociales para la resolución de conflictos: empatía, asertividad y escucha activa
Resumen del módulo 7