Código: 01731

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 Online. Este sistema de enseñanza e-learning está organizado de tal forma, que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. Esta modalidad 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. También podrá acceder a la *Guía didáctica del alumno* dónde 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 puesta a disposición del alumno 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
securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 – VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

Estar en posesión de uno de los siguientes títulos:
Título de Bachillerato.
Certificado de profesionalidad del mismo nivel.
Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Superior.
Certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia profesional.
Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 y/o 45 años.

Salidas profesionales

Un certificado de profesionalidad, es un documento que acredita a un trabajador/a en una cualificación profesional del *Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Son emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal o, en su caso, por las Comunidades Autónomas, y tienen validez en todo el territorio nacional.

Poseer un certificado de profesionalidad, supone sin lugar a dudas incrementar sustancialmente tu currículum profesional, ya que al ser un documento oficial, se valora en cualquier proceso de selección que convoquen las Administraciones Públicas, y te acredita profesionalmente ante la empresa privada.

Nosotros te formaremos para que puedas optar a conseguir el certificado de profesionalidad elegido, participando en las pruebas que convoque la Administración al amparo del R.D. 1224/2009 de 17 de julio y pudiendo además, convalidar módulos formativos para la obtención de un título de Formación Profesional.

Objetivos

- Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas.
- Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.
- Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.
- Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos

específicos de circulación de información -interna y externa-, de organizaciones tipo del entorno profesional.
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.
- Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos.
- Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.
- Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

Contenidos

UD1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES.
1.1 La empresa y su organización.
1.2 La organización empresarial.
1.3 La dirección en la empresa.
1.4 Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.
1.5 Funciones del servicio del secretariado.

UD2.EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.
2.1 El proceso de la comunicación.
2.2 La comunicación en la empresa. Su importancia.

UD3.COMUNICACIONES PRESENCIALES.
3.1 Formas de comunicación oral en la empresa ?conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones.
3.2 Precisión y claridad en el lenguaje:
3.3 Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.
3.4 La conducción del diálogo.
3.5 La comunicación no verbal. Funciones.
3.6 La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

UD4.EL PROTOCOLO SOCIAL.
4.2 Presentaciones y saludos.
4.3 Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.
4.4 Utilización de técnicas de imagen personal. ?Indumentaria, elegancia y movimientos.

UD5.COMUNICACIONES NO PRESENCIALES.
5.1 Normas generales: contenidos.
5.2 Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
5.3 Normas específicas:
5.4 La correspondencia: su importancia:
5.5. Comunicaciones urgentes:
5.6 El fax. Utilización y formatos de redacción.
5.7 El correo electrónico:
5.8 Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.
5.9 Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tablones de anuncios, avisos y notas internas.
5.10 Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas:
5.11 Legislación vigente sobre protección de datos:

UD6.COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.
6.1 Proceso.
6.2 Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
6.3 Prestaciones habituales para las empresas:
6.4 Medios y equipos:
6.5 Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa:
6.6 Realización de llamadas efectivas
6.7 Recogida y transmisión de mensajes:
6.8 Filtrado de llamadas.
6.9 Gestión de llamadas simultáneas.
6.10 Tratamiento de distintas categorías de llamadas:
6.11 El protocolo telefónico.
6.12 Videoconferencia, FAQ ?preguntas de uso frecuente PUF?, foros ?de mensajes, de opinión, de discusión?, SMS ?servicio de mensajes cortos para móviles?, grupos de noticias ?comunicación a través de Internet?:
6.13 Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

UD7.TÉCNICAS Y HABILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS.
7.1 El conflicto como problema en la empresa.
7.2 Funciones del conflicto.
7.3 Causas de los conflictos.
7.4 Tipos de conflictos. En función de:
7.5 Agresividad humana y conflicto.
7.6 Resolución de conflictos.
7.7 Factores determinantes en la resolución de conflictos.
7.8 Relación previa entre las partes.
7.9 Naturaleza del conflicto.
7.10 Características de las partes.
7.11 Estimaciones de éxito.
7.12 Prevención de conflictos.
7.13 Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos ?empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo.