



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria UNIVERSIDADE

GRUPO: Cursos EGAP - Universidades

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	25
ADMINISTRACIÓN:	UNIVERSITARIA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2017
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 15/03/2017 - 08:00h ao 24/03/2017 - 14:00h

RESPONSABLE: ANTELO ROMERO, MARÍA LORENA [maria.lorena.antelo.romero@xunta.gal]

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Comprensión das situacións no desenvolvemento do posto de traballo de atención ao público. Aplicación de técnicas para a resolución de situacións.

DESTINATARIOS

Persoal de Administración e Servizos das Universidades galegas.

PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.
Clima, espazo e acollida. Estrés laboral e factores.
Suposto de obxectividade, a imaxe negativa, crenzas e sesgos na percepción.
Comunicación escrita e oral. Elementos da comunicación, regras, estilos e asertividade. A chamada telefónica.
A escoita activa e técnicas de asertividade.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Cráterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008 (DOG do 10 de xaneiro de 2008).

3. DATOS EDICIÓNS

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 11/09/2017 a 05/10/2017

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 09/10/2017 ás 19:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

AULA 3 (Informática): O día 09 de outubro de 19:00 a 20:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 09 de outubro de 19:00 a 20:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

A CORUÑA: Soto do Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Praza Luis Seoane s/n.

FERROL: 1ª planta, Oficina Coordinadora da Delegación de Presidencia e Administración Pública, Praza Camilo José Cela, s/n

LUGO: Aula Informática da Facultade de Humanidades (Complexo Docente do Campus de Lugo)

OURENSE: Aula Informática da Biblioteca Rosalía de Castro (3º andar).

PONTEVEDRA: Baixo, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Fernández Ladreda, 43.

VIGO: Sala IV do Edificio Miralles.