



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Universidades

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:	2018
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1
DATA MATRÍCULA: Do 31/08/2018 - 08:00h ao 07/09/2018 - 23:55h					

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 (PAS) 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

Criterios 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:	17/09/2018 a 10/10/2018
NUM. PRAZAS:	50	ESTADO:	NORMAL - (DIPLOMAS EM.)
		DATA EXAME:	19/10/2018 ás 16:30h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

AULA 3 (Informática): O día 19 de outubro de 16:30 a 17:29. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 19 de outubro de 16:30 a 17:29. 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 TERRA, situada no Edificio da Biblioteca Intercentros; planta soto no Campus Universitario 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.