



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: 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:	2020
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 04/04/2020 - 08:00h ao 17/04/2020 - 23:55h

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 (PAS) das Universidades do Sistema Universitario de Galicia (UDC, USC e UVigo).

PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.
Clima, espazo e aollida. 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 EDICIÓN

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 26/10/2020 a 20/11/2020

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 24/11/2020 ás 17:30h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

EN LIÑA