



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:	2021
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1
DATA MATRÍCULA: Do 20/04/2021 - 08:00h ao 29/04/2021 - 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 do Sistema Universitario de Galicia (UDC, USC e UVigo).

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: 02/11/2021 a 25/11/2021	
NUM. PRAZAS: 50	ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)		DATA EXAME: 01/12/2021 ás 18:00h
DOCENTES NOMEADOS			
BELEN PENA FUENTES			
LUGAR DE REALIZACIÓN			
Exame final en liña			