



Edició Formativa

Organització i perfeccionament del treball administratiu

Col·lectiu
Suport
Adreçat a
Personal administratiu i auxiliar administratiu que vulgui potenciar les seves capacitats d'organització, informació, comunicació i treball en equip.
Àmbit
Tots els àmbits
Places
15
Objectius
-Millorar els processos de treball del personal auxiliar i administratiu, potenciant les seves capacitats d'organització, informació, comunicació i treball en equip. -Proporcionar una metodologia que faciliti l'execució de les seves tasques des d'una perspectiva de qualitat de servei.
Continguts
-Principis bàsics d'una organització - Atenció al públic: acollida i atenció telefònica. - El ciutadà com a client. - Qualitat de servei. - Client intern. - Eficàcia i eficiència. - Conceptes generals relacionats amb la millora del treball. Comunicació - Què podem fer per millorar el servei? - Habilitats comunicatives. - Com desenvolupar l'assertivitat. - Gestió del temps. - Planificar, establir prioritats, com donar forma a una agenda. - Definir objectius, temporalització. - Descobrir el lladres del temps.



Edició Formativa

Pla d'acció.

- Treball en equip.

Definició d'equip de treball.

Treball individual, treball en grup, treball d'equip.

Factors necessaris per treballar en equip.

Com crear sinèrgies.

Dinàmica integradora.

Cooperació i competència.

Línia Formativa

Domini professional

Competències que desenvolupa

Orientació al servei públic.

Compromís professional.

Rigor i organització.

Treball en equip.

Modalitat

Formació a l'aula

Durada

20.00 h

Dates i horari. Data inici: 17.04.2012 Data fi: 26.04.2012

Dia	Data	De	A
Dimarts	17.04.2012	09:00:00	14:00:00
Dijous	19.04.2012	09:00:00	14:00:00
Dimarts	24.04.2012	09:00:00	14:00:00
Dijous	26.04.2012	09:00:00	14:00:00

Aula

ADAMS Bailèn, 126

Metodologia

L'enfocament serà pràctic i participatiu, de manera que, a partir de la realització d'activitats, s'afavoreix la transferència de les competències adquirides a la pràctica del seu desenvolupament professional.

Acreditació



Edició Formativa

D'assistència si es supera el curs amb un 80% d'assistència. En altre cas no s'obtindrà cap acreditació.
--

Coordinador/a

GOMIS ZARAGOZA, MERCEDES

Aquesta acció formativa està finançada a càrrec de l'Acord de Formació Continua a les Administracions Públiques

