



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección (Online)

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección (Online)

duración total: 80 horas

horas teleformación: 56 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

En la actualidad, en el mundo de la administración y gestión y dentro del área profesional de gestión de la información y comunicación, más concretamente en la asistencia documental y de gestión, es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realizan. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para conocer la administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, medios telemáticos u otros, de forma autónoma, facilitando una eficiente gestión documental, a fin de asegurar la correcta circulación de las comunicaciones.
- Gestionar las visitas con autonomía, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen de la organización.
- Gestionar la emisión y atención telefónica, en lenguas propias, con autonomía e iniciativa, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la correcta circulación de la información interna y externa.
- Controlar la corrección de las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción adecuados, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0982_3 Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en medianas y pequeñas empresas, o en organizaciones de carácter gubernamental y no gubernamental. Actúa dependiendo de profesionales de despachos y oficinas, o de la dirección de departamentos de Recursos Humanos, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF0982_3 Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección Vol. 1'
- Manual teórico 'MF0982_3 Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección Vol. 2'



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

MÓDULO 1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

- 1.La empresa y su organización
- 2.Concepto y fines de la empresa
- 3.La organización empresarial
- 4.La dirección en la empresa
- 5.Temperamento
- 6.Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
- 7.Funciones del servicio del secretariado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- 1.El proceso de la comunicación
- 2.La comunicación en la empresa. Su importancia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES

- 1.Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones-
- 2.Precisión y claridad en el lenguaje
- 3.Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
- 4.La conducción del diálogo
- 5.La comunicación no verbal. Funciones
- 6.La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO SOCIAL

- 1.Normas generales de comportamiento: Saber ser -naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol-. Saber estar -cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento-. Saber funcionar -rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación-
- 2.Presentaciones y saludos
- 3.Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad
- 4.Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos-

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIONES NO PRESENCIALES

- 1.Normas generales
- 2.Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
- 3.Normas específicas
- 4.La correspondencia: su importancia
- 5.Comunicaciones urgentes
- 6.El fax. Utilización y formatos de redacción
- 7.El correo electrónico
- 8.Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente
- 9.Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas
- 10.Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas
- 11.Legislación vigente sobre protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1.Proceso
- 2.Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado
- 3.Prestaciones habituales para las empresas
- 4.Medios y equipos

5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa
6. Realización de llamadas efectivas.
7. Recogida y transmisión de mensajes
8. Filtrado de llamadas
9. Gestión de llamadas simultáneas
10. Gestión de llamadas simultáneas
11. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
12. El protocolo telefónico
13. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet-
14. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS Y HABILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

1. El conflicto como problema en la empresa
2. Funciones del conflicto
3. Causas de los conflictos
4. Tipos de conflictos
5. Agresividad humana y conflicto
6. Resolución de conflictos
7. Factores determinantes en la resolución de conflictos
8. Relación previa entre las partes
9. Naturaleza del conflicto
10. Características de las partes
11. Estimaciones de éxito
12. Prevención de conflictos
13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos -empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo-