

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Técnicas de Organización y Atención al Público

Duración: 60h

Modalidad: Online

Objetivo

El objetivo de este curso es definir y defender la eficiencia y la calidad de los servicios públicos a partir del concepto de organización administrativa, así como analizar los procedimientos, instrumentos y recursos que potencian la capacidad organizativa de las personas en el desempeño de sus funciones laborales.

Contenido

Tema 1: El Recurso del Tiempo en el Rendimiento del Trabajo

Tema 2: Comunicación Interpersonal

Tema 3: Comunicación Escrita

Tema 4: Organización, Distribución y Simplificación del Trabajo

Tema 5: Trabajo en Equipo y Participación Eficaz

Tema 6: El Estrés, la Ansiedad y las Habilidades Sociales

Tema 7: El Estrés Laboral

Tema 8: La Autoestima, Marco de la Referencia desde el cual el Hombre se Proyecta

Tema 9: La Autoestima en las Relaciones Interpersonales

Tema 10: Técnicas de Autocontrol Emocional

Tema 11: Técnicas Cognitivas

Tema 12: El Fenómeno de la Comunicación Humana

Tema 13: La Atención y Trato al Ciudadano

Tema 14: Trato de Quejas y Manejo de Conflictos

Tema 15: La Capacidad Profesional, la Motivación y la Actitud del Informador en la Interacción Social

Tema 16: Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales para la Atención al Ciudadano