

· CURSOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN. ÁREA DE GESTIÓN

Más información en: www.uc3m.es/uc3m/serv/RH/cg/pas/formacion/formacion.html

Formación en el Área de Gestión para el Personal de Administración y Servicios UCIIM (PAS).

CURSOS

GESTIÓN DEL TIEMPO

1. INTRODUCCIÓN.
2. PRINCIPIOS Y LEYES
3. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO
4. MALVERSADORES. RENDIMIENTO
5. OBJETIVOS
6. PLANIFICACIÓN. PROGRAMACIÓN
7. TÉCNICAS PARA GESTIÓN DEL TIEMPO

HABLAR EN PÚBLICO

1. INTRODUCCIÓN
2. MÉTODOS DE PRESENTACIÓN
3. APOYOS AUDIOVISUALES
4. ESTRUCTURA
5. PREPARACIÓN
6. NERVIOS
7. LENGUAJE
8. COM. NO VERBAL
9. PARTICIPACIÓN
10. CONCLUSIÓN

COMUNICACIÓN EFICAZ

1. INTRODUCCIÓN
2. COMUNICACIÓN VERBAL
3. FEEDBACK
4. COMUNICACIÓN NO VERBAL
5. COMUNICACIÓN ESCRITA
6. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
7. PRESENTACIÓN

TRABAJO EN EQUIPO

1. INTRODUCCIÓN
2. TEORÍA DE GRUPOS
3. COMPOSICIÓN DEL GRUPO
4. REUNIONES. METODOLOGÍA DE Tº GRUPO
5. DIRECCIÓN Y LIDERAZGO
6. CONFLICTOS
7. EVALUACIÓN DEL TRABAJO EN GRUPO

CREATIVIDAD Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

1. INTRODUCCIÓN
2. TEORÍAS DE CREATIVIDAD
3. EVALUACIÓN
4. PERSONALIDAD CREATIVA
5. BARRERAS AL PENSAMIENTO CREATIVO
6. APRENDIZAJE, INTELIGENCIA
7. IMAGINACIÓN. INTUICIÓN
8. DESARROLLAR LA CREATIVIDAD. TÉCNICAS
9. SOLUCIÓN CREATIVA DE PROBLEMAS

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

1. INTRODUCCIÓN
2. CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
3. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD
4. USUARIO. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA
5. SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO
6. EL SERVICIO Y LA GESTIÓN DEL TIEMPO
7. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO
8. SERVICIO Y TRABAJO EN EQUIPO
9. QUEJAS. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DESARROLLO PERSONAL

1. INTRODUCCIÓN
2. CLAVES PERSONALES
3. FUNDAMENTOS DE PSICOLOGÍA
4. PERSONALIDAD Y CARÁCTER
5. APRENDIZAJE Y FORMACIÓN
6. CONDUCTA Y HÁBITOS
7. DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA
8. PENSAMIENTO Y CREENCIAS
9. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA
10. MOTIVACIÓN Y OBJETIVOS
11. EXPRESIÓN Y AUTOCONTROL EMOCIONAL
12. DESARROLLO DEL POTENCIAL CREATIVO
13. COMUNICACIÓN
14. SOCIABILIDAD
15. ACTITUDES Y VALORES

DURACIÓN / CURSO: 15 horas. Opcional: 12 h. para Calidad de servicio y atención al usuario.

METODOLOGÍA: Teórico / práctica - 80 % / 20 %. Enseñanza activa, dinámica y participativa.

HORARIOS: De 15:00 a 18:00 horas.

- **Trabajo en equipo:** C. Leganés. 9, 10, 16, 17 y 22 junio 2004.
- **Calidad de servicio y atención al usuario:** C. Colmenarejo. 6, 7, 8 y 13 octubre 2004.
C. Getafe. 14, 15, 18 y 19 octubre 2004.
C. Leganés. 22, 25, 26 octubre, 2 nov. 2004.
Serv. Biblioteca C. Get./Leg. 7 y 14 feb. 2005.
- **Atención a usuarios:** Pendiente.
- **Hablar en público:** Pendiente.
- **Gestión del tiempo:** Pendiente.
- **Desarrollo personal:** Pendiente.
- **Creatividad y solución de problemas:** Pendiente.
- **Trabajo en equipo:** Pendiente.
- **Comunicación eficaz:** Pendiente.