

The background image shows a person's hand using a computer mouse. On the right side of the image, there is a vertical column of five white circles of varying sizes, with the largest one at the bottom. The text 'MF0970_1. Operaciones básicas de comunicación' is centered in a dark green font within a semi-transparent white rounded rectangle.

MF0970_1. Operaciones básicas de comunicación

Objetivos

□ **Objetivo General**

- Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.
- Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.
- Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.
- Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.
- Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles

□ **Objetivos Específicos**

- Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.
- Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos
- Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.
- Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

Contenidos

MF0970_1. Operaciones básicas de comunicación	120 horas
UF0520. Comunicación en las relaciones profesionales	50 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación como proceso. • Técnicas de comunicación efectiva. <ul style="list-style-type: none"> ○ Soluciones. ○ Escucha activa, escucha empática y feedback. • La comunicación y la empresa. • Flujos de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Diagrama de flujo. • Pautas de comunicación e imagen corporativa. 	
Actividades de Evaluación UA 01	2,50 horas
Tiempo total de la unidad	24 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilos de respuesta en la interacción verbal. <ul style="list-style-type: none"> ○ Asertivo. ○ Agresivo. ○ No asertivo. • El comportamiento verbal. <ul style="list-style-type: none"> ○ Asertivo. ○ Agresivo. ○ No asertivo. • El comportamiento no verbal. <ul style="list-style-type: none"> ○ Asertivo. ○ Agresivo. ○ No asertivo. • Principales técnicas de asertividad. 	
Actividades de Evaluación UA 02	1,50 horas

Tiempo total de la unidad	12 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 3: Los conflictos con personas internas o externas de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El conflicto en las relaciones de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los conflictos. ○ Tipos de conflictos. • Tratamiento de los conflictos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación del conflicto. ○ Causas y consecuencias de los conflictos. ○ Conflictos relacionados con las tareas y las relaciones interpersonales. ○ Comportamientos y señales básicas. ○ Pautas de actuación. ○ El conflicto como oportunidad de cambio. • Valores éticos-personales y profesionales del grupo. 	
Actividades de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	13 horas
Evaluación final UF0520	1 hora
UF0521. Comunicación oral y escrita en la empresa	70 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: La comunicación oral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El lenguaje oral. • La comunicación no verbal. • La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial. • La comunicación telefónica. • Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica. 	
Actividades de Evaluación UA 01	2,50 horas
Tiempo total de la unidad	30 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: La comunicación escrita.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • La escritura como medio de comunicación. • Equipos y sistemas de comunicación escrita. • Comunicaciones escritas internas de carácter breve. 	
Actividades de Evaluación UA 02	1,50 horas
Tiempo total de la unidad	20 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 3: Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El correo electrónico. <ul style="list-style-type: none"> ○ Gmail. ○ Outlook. • La agenda electrónica. <ul style="list-style-type: none"> ○ Notas. ○ Tareas y calendario. • Procesador de textos. 	
Actividades de Evaluación UA 03	1,50 horas
Tiempo total de la unidad	19 horas
Evaluación final UF0521	1 hora
2 unidades formativas / 6 unidades de aprendizaje	120 horas