



NOMBRE CURSO	ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS SERVICIOS DE FOMENTO DEL EMPLEO (2019FC046_01)
CARGA LECTIVA	20 horas
PLAZAS OFERTADAS	25
PERSONAL DESTINATARIO	Empleado público local perteneciente al Plan Agrupado de Formación Continua 2019.
FECHA DE INSCRIPCIÓN	Del 24 de septiembre al 22 de octubre de 2019.
FECHAS CELEBRACIÓN	Martes, 29/10/19, Jueves, 31/10/19, Martes, 05/11/19, Jueves, 07/11/19
HORARIO	De 9:00 A 14:00
MODALIDAD	Presencial
LUGAR DE IMPARTICIÓN	Área de Formación y Empleo del Ayuntamiento de Los Barrios. Edificio Maestro Quico. C/ Vega Maldonado, s/n Los Barrios. Tfno: 956 58 25 00. Et. 1415
CONTENIDOS DEL CURSO	<p>1. CONTEXTO ACTUAL DE LA ORIENTACIÓN LABORAL Y FOMENTO DEL EMPLEO. 1.1. Análisis del contexto sociolaboral actual y de profesiones emergentes. Itinerarios formativos y profesionales. 1.2. Planes y programas de formación y empleo. Estado actual de la F.P.E. Legislación y demás normativa que la regula. Gestión de subvenciones públicas. Programas europeos e iniciativas comunitarias. 1.3. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo última generación. Redes sociales y plataformas digitales. Procesos y mecanismos de evaluación de la calidad formativa. Indicadores de evaluación de la calidad de la acción formativa. Centros de Referencia Nacional. Centros Integrados de Formación Profesional. 2. HABILIDADES SOCIALES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. 2.1. La calidad en los Servicios de Atención al público: Factores según los cuales los usuarios juzgan la calidad de un servicio. Errores de los servicios con atención al público. Características de la calidad en un servicio con atención directa. 2.2. La comunicación en la Atención al Público: La habilidad de escuchar. La habilidad de hablar. Comunicación verbal y no verbal en la atención al público. 2.3. ¿Cómo afrontar las situaciones difíciles en la atención al público? 3. ATENCIÓN AL PÚBLICO DEMANDANTE DE EMPLEO. 3.1. Análisis de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación que ayude a tomar decisiones a nivel laboral: Herramientas para el autoanálisis personal y profesional. Aptitudes y actitudes. Elaboración de distintos perfiles profesionales. Importancia de la marca personal, saber diferenciarse. 3.2. Identificación de los distintos itinerarios personalizados de inserción según colectivos. 3.3. Asesoramiento en el uso de las técnicas de búsqueda activa de empleo. 3.4. Orientación para seleccionar oportunidades de empleo e identificar posibilidades de inserción. 3.5. Seguimiento y medición de resultados para reconfiguración del itinerario laboral en su caso.</p>
DOCENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Eva M^a Fernández Saavedra • Rosa M^a Montero Tornay • Raquel Corral Nuñez • Begoña Fernández Blanco