

CALIDAD Y ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO (HENT001)			
MODALIDAD	Teleformación	Hs. DURACIÓN	20
UNIDADES	TEMAS		
Calidad y organización del trabajo	Definición y objetivo de una política de calidad	Gestión de la calidad	Coste de calidad
Auto diagnóstico de la calidad	- Programas de mejora de la calidad - Las normas ISO 9000 modelos sistemas de calidad	Técnicas de control de calidad	Control de diseño
La comunicación	- Introducción - La comunicación	- La comunicación en la venta - La comunicación oral	La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo
La comunicación escrita	- Introducción - La comunicación escrita - Características de la comunicación escrita	- Normas para una buena comunicación escrita - Confección de una carta comercial - Tipos de cartas comerciales	- Medios empresariales usados en las comunicaciones - Caso práctico resuelto
Trabajar en equipo	- Condiciones básicas - Como desarrollar el trabajo en equipo - La conducción de reuniones - El método científico de toma de decisiones	- Aspectos importantes de la conducción de reuniones - Motivación profesional - Base para lograr buenas relaciones - Problemas humanos	- Comportamiento del hombre - La delegación - El arte de mandar - Cuestionario: Cuestionario final