

5 COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS

Objetivo:

- Este curso tem como objetivo levar ao aluno as noções gerais sobre as competências essenciais que uma organização utiliza como atributos obrigatórios para os seus clientes. Essa cultura tem um impacto significativo entre as diversas áreas, provocando uma integração positiva entre os agentes sociais envolvidos no processo de trabalho.

Metodologia:

O curso será realizado totalmente a distância, sem a intervenção de mediadores no processo de ensino e aprendizagem. Este curso foi cedido à Esat pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Não há aula inaugural ou qualquer atividade presencial. Não há atividades síncronas (simultâneas). O aluno pode entrar e sair do curso quando assim o desejar.

Recomenda-se que o aluno se dedique aos estudos por, pelos menos, uma hora diária. Não há dias e horários de acesso pré-estabelecidos, mas o aluno deverá cumprir todas as atividades no período em que o curso estiver disponível para acesso no AVA – ambiente virtual de aprendizagem.

Este curso é ofertado em fluxo contínuo. Desta forma, você poderá se inscrever a qualquer momento e emitir seu certificado assim que concluir todas as atividades previstas no curso.

Carga Horária:

30 horas.

Avaliação:

Ao final de cada módulo, o aluno passará por verificações de aprendizagem no AVA por meio de questionários teóricos. Serão fornecidos certificados aos alunos que obtiverem 70% de aproveitamento médio nas avaliações e participação em todas atividades obrigatórias.

Conteúdo Programático:

Competência 1 – Comunicação Eficaz

1. Processos de Comunicação
 - 1.1. Comunicação Escrita
 - 1.2. Comunicação Corporal
 - 1.3. Comunicação Verbal
2. Postura Pessoal no Processo de Comunicação: ruídos e outros fatores
3. Empatia e Assertividade na Comunicação
4. Credibilidade do Conteúdo na Comunicação

Competência 2 – Orientação Estratégica

1. Introdução
2. O que é Estratégia?
3. O que é Planejamento Estratégico?
4. O que Significa ser Estratégico?
 - 4.1. Reflexão
5. A Orientação Estratégica como Competência Essencial para a Organização
 - 5.1. Cenários
 - 5.2. Visão Sistêmica
 - 5.3. Visão de Futuro

Competência 3 – Trabalho em Equipe

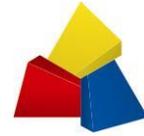
1. Introdução
2. Distinção entre Grupo e Equipe
 - 2.1. Importância do Trabalho em Equipe para as Organizações
 - 2.2. Importância do Trabalho em Equipe para a SEFAZ/PE
 - 2.3. Reflexão
3. Atitudes Importantes para o Trabalho em Equipe

Competência 4 – Foco no Cliente

1. Introdução
2. Orientação para o Atendimento: Uma Qualidade Essencial
3. Atendimento com o Foco no Cliente
4. Profissionalização do Atendimento com Ênfase no Conhecimento
5. Percepção da Excelência por Parte do Cliente
6. Estratégias para a Realização de Atendimentos com Foco no Cliente
7. Etiqueta no Atendimento ou Cliente

Competência 5 – Comprometimento Profissional

1. Introdução



RECEITA ESTADUAL

2. A Importância do Trabalho na Construção da Identidade
3. Ética Profissional