

**ACTIVITAT DE SIMULACIÓ PER A LA MILLORA DE L'ATENCIÓ A L'USUARI
(intern i extern)**

L'itinerari formatiu per als administratius de BSA contempla la realització de dues sessions de simulació, una a realitzar al finalitzar l'any 2018 i un altre durant el 2019.

OBJECTIUS

L'objectiu d'aquesta activitat de simulació és posar en pràctica els aprenentatges realitzats durant les formacions contemplades dins l'itinerari i poder-ne, també, comprovar la transferència, alhora de detectar de forma conjunta amb el grup aquells aspectes sobre els que s'està fent una bona pràxis o aquells sobre els que cal aprofundir i millorar-los.

METODOLOGIA

La simulació i la posterior reflexió que es realitzarà és una metodologia docent que afavoreix l'aprenentatge i la transferència a la tasca del dia a dia ja que és experiencial, constructivista i col·laborativa.

Els adults aprenem fent, practicant i això és part de l'enfocament pedagògic de la simulació en entorns segurs.

Aquesta metodologia fa augmentar la corba d'aprenentatge i contribueixen a potenciar la seva qualitat i a disminuir el temps per al seu assoliment.

PROGRAMA

L'activitat contempla dos blocs, un de simulació i un de pràctica reflexiva.

Bloc 1: Simulació

Es presentaran 6-8 casos del dia a dia de les administratives que versaran sobre diferents temàtiques que s'han abordat a les diverses activitats formatives realitzades durant l'itinerari.

Aquests casos han estat triats conjuntament amb els responsables i s'han guionitzat per tal de fer-los més reals.

L'administrativa haurà de resoldre el cas, de forma individual o bé conjuntament amb un company, igual que ho fa durant el seu dia a dia.

Bloc 2: Briefing

Un cop realitzada la simulació es revisaran com s'han resolt els casos de forma conjunta i es realitzarà un reflexió destacant punts forts, aspectes de millora, temes a reforçar amb l'objectiu de millorar pràctiques o adquirir-ne de noves.

FORMADORES

Inma Domínguez – UCF (Unió Consorci Formació)
Glòria Serrano – UCF (Unió Consorci Formació)

DESTINATARIS

Administratius/ves de BSA

LLOC, DIA I HORARIS

22 de novembre de 2019 de 15 a 20 hores a l'Aula de Formació de Ca l'Amigó

COM INSCRIURE'S

Les persones interessades en assistir-hi heu d'enviar un correu electrònic a "FORMACIÓ" (formacio@bsa.cat) indicant en l'assumpte del correu el nom del curs. Cal que hi especifiqueu nom i cognoms, àmbit, lloc de treball. Poseu, si us plau, còpia al vostre comandament per a agilitzar la gestió.

La data límit d'enviament dels correus és el 18/11/2019.