oposiciones y cursos

Programa del curso profesional:

Dirección y gestión de clínicas veterinarias

WWW.OPOSICIONESYCURSOS.ES

Metodología

El Curso será desarrollado con una metodología Semipresencial. El sistema está organizado ateniéndonos en todo momento a las necesidades del alumno de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.
El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso en las tutorías presenciales así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación.

Profesorado

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.
Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes:
Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…
El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:
-Por el aula virtual,
-Por e-mail
-Por teléfono

Prácticas

Tenemos convenios de prácticas con las mejores empresas de cada sector y existe la posibilidad, siempre contando con la disponibilidad del alumno, de la realización de estas prácticas para afianzar sus conocimientos teóricos.

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado. Manuales, CD, DVD (si es el caso), cuadernos de ejercicios etc…
-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.
-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

Orientación Laboral

Disponemos en nuestro equipo de psicólogos y psicopedagogos que orientarán al alumno sobre la forma de realizar su currículo y sobre las oportunidades existentes en el mercado laboral para la profesión elegida.
Disponemos de Bolsa de trabajo y de agencia de colocación.

Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo

TEMARIO

PARTE 1. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS
TEMA 1. INTRODUCCIÓN A LA CLÍNICA VETERINARIA

1. Introducción
2. Recursos Humanos en Clínicas Veterinarias
3. Calidad y atención al cliente

TEMA 2. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS (I)

1. Variables que influyen en la atención al cliente
2. Las necesidades y los gustos del cliente.
3. Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.
4. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.
5. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

TEMA 3. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS (II)

1. Establecimiento de canales de comunicación con el cliente, tanto presenciales como no presenciales
2. Venta al cliente y servicio post-venta.
3. Elaboración de presupuestos sobre productos o servicios.
4. Fidelización de clientes: elementos y factores que intervienen, estrategias de fidelización, plan de fidelización, quejas y reclamaciones.
5. La comunicación interpersonal: modelo de comunicación interpersonal, expresión verbal, comunicación no verbal, empatía, asertividad.

TEMA 4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS

1. Identificación animal y bases de datos

2. Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (CustomerRelationship Management).
3. Estructura y funciones de una base de datos. 138
4. Tipos de bases de datos
5. Utilización de bases de datos
6. Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores
7. Organización de los métodos de búsqueda
8. La relación con el cliente a través de Internet
9. Medios de pago en Internet.

TEMA 5. EXPERTO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL EN CLÍNICAS VETERINARIAS

1. Documentos clínicos
2. Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.
3. Documentación legal
4. Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios
5. Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.
6. Herramientas informáticas para la gestión del almacén
7. Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios. Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del profesional. Responsabilidad legal

TEMA 6. CARACTERÍSTICAS Y DOTACIÓN MATERIAL DE UNA CONSULTA VETERINARIA

1. Instrumental básico de consulta
2. Instrumental de exploración del animal

PARTE 2. GESTIÓN LABORAL Y DE RECURSOS HUMANOS

1. **MÓDULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE CLÍNICAS**

TEMA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos

6. El caso especial de las Pymes
7. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

TEMA 2. LA GESTIÓN DE RRHH EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Formación en la empresa. Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

TEMA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Introducción
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo
9. **MÓDULO 2. GESTIÓN LABORAL**

TEMA 4. CONTRATOS I. LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo
2. Las empresas de trabajo temporal (ETT)
3. Tiempo de trabajo

TEMA 5. CONTRATOS II. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contratos de trabajo
2. Contratos indefinidos
3. Contratos temporales
4. Contratos para personas con discapacidad
5. Transformación en indefinidos de los contratos en prácticas, de relevo y de sustitución por anticipación de la edad de jubilación
6. Otros tipos de contratos
7. Modificaciones sustanciales del contrato de trabajo
8. Ineficacia, suspensión y extinción del contrato de trabajo

TEMA 6. LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Introducción. El Sistema de la Seguridad Social

2. Campo de aplicación del sistema de Seguridad Social
3. Regímenes de la Seguridad Social
4. Sistemas especiales de la Seguridad Social
5. Altas y bajas

TEMA 7. GESTIÓN DE NÓMINAS

1. El Salario
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retención por IRPF

PARTE 3. GESTIÓN CONTABLE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. **MÓDULO 1. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA**

TEMA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD

1. Introducción a la contabilidad
2. La dualidad de la contabilidad
3. Valoración contable
4. Anotación contable
5. Los estados contables
6. El patrimonio de la empresa
7. Normativa: Plan General Contable

TEMA 2. EL EJERCICIO CONTABLE

1. Planteamiento caso práctico
2. Balance de situación inicial
3. Registro de las operaciones del ejercicio
4. Ajustes previos a la determinación del beneficio generado en el ejercicio
5. Balance de sumas y saldos
6. Cálculo del resultado: beneficio o pérdida
7. Asiento de cierre de la contabilidad
8. Cuentas anuales
9. Distribución del resultado

TEMA 3. MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS

1. Principios de la contabilidad

2. Valoración de la contabilidad

TEMA 4. CONTABILIZACIÓN DE GASTOS E INGRESOS

1. Diferenciación de pagos y cobros
2. Diferenciación de gastos e ingresos
3. Cuentas del grupo 6 y 7
4. Cálculo del resultado contable
5. Contabilización de los gastos
6. Contabilización de los ingresos

TEMA 5. CONTABILIZACIÓN DEL INMOVILIZADO

1. Definición del inmovilizado
2. Integrantes del inmovilizado material
3. Integrantes del inmovilizado intangible
4. Contabilización del inmovilizado
5. Amortización y deterioro

TEMA 6. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRÁFICO

1. Definición de operaciones de tráfico y clasificación
2. Contabilizar operaciones con clientes y deudores
3. Contabilizar operaciones con proveedores y acreedores
4. Débitos por operaciones no comerciales
5. **MÓDULO 2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CLÍNICAS**

TEMA 7. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

TEMA 8. LOS RIESGOS PROFESIONALES ASOCIADOS A CLÍNICAS, CENTROS MÉDICOS Y HOSPITALES

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad

3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral

PARTE 4. SOFTWARE DE GESTIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS