

## PROGRAMA FORMATIVO

# Técnicas de secretariado de dirección

Código: 4749

**Modalidad: Distancia**

**Duración: 75 horas**

**Objetivos:**

Adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar las funciones propias del Asistente de Dirección, optimizando la relación con el Directivo y potenciando habilidades de comunicación interpersonal.

**Contenidos:**

### La empresa y su organización

- La empresa.
- Las funciones de la empresa.
- Clasificación de las empresas.
- El organigrama empresarial.
- La imagen de la oficina.
- El material de oficina.
- E-Office.

### Funciones del servicio de secretariado

- Funciones de los directivos.
- Personalidad y comportamiento de un directivo.
- El secretariado en la empresa.
- La secretaria de dirección.
- Relaciones de una secretaria dentro de la empresa.
- Ética y secreto profesional de la secretaria.

### La organización del trabajo

- La planificación.
- Organización del puesto de trabajo.
- Ergonomía del puesto de trabajo.
- Gestión y análisis del tiempo.
- El estrés.
- Organización de la agenda de la secretaria.
- El archivo.
- Interrupciones en el trabajo.
- Trabajar con calidad.

### La comunicación en la empresa

- Sistemas de información en la empresa.
- El proceso de comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Barreras en el proceso de la comunicación.
- La comunicación verbal y no verbal.

La comunicación telefónica.

### La comunicación escrita (I)

- Concepto y características de la comunicación escrita.
- Redactar un documento escrito.
- Abreviaturas, puntuación, siglas y acrónimos.
- El informe: tipos y partes.
- El aviso o anuncio.
- El saludo.
- Circulares: características y ejemplos.

### La comunicación escrita (II)

- La correspondencia comercial.
- El certificado.
- La instancia.
- El acta.

### Los documentos mercantiles

- El pedido.
- Albaranes de entrega.
- La factura.
- Modalidades de pago.
- El recibo.
- El cheque.
- La letra de cambio.
- El pagaré.

### La organización de actos

- Las reuniones.
- Preparación y organización de las reuniones.
- Documentación.
- El día de la reunión.
- Organizar un congreso.
- Después del Congreso.

### La organización de viajes

- La función del secretariado en la gestión de viajes.
- Planificar el viaje.
- Aspectos a considerar.
- Los viajes de negocios y su organización.
- Documentación necesaria.
- Derechos de los viajeros.

### El protocolo empresarial

- Introducción al protocolo.
- El protocolo oficial en España.
- Normas básicas de presentación y saludos.
- Un factor psicosocial importante: la puntualidad.
- Invitaciones en España y en el extranjero.
- Invitado/anfitrión.
- Tratamientos honoríficos utilizados en las comunicaciones protocolarias.
- La asertividad.
- La imagen personal.
- La vestimenta adecuada.

### Los medios electrónicos

- La ofimática.
- Internet y sus servicios.
- La videoconferencia.
- La firma electrónica.

### **Evaluaciones:**

Este curso está compuesto de dos evaluaciones diferentes.

- Prueba de evaluación. Mide la adquisición de conocimientos de forma cuantitativa, es de opción múltiple y cada pregunta está compuesta por cuatro respuestas posibles, de las cuales sólo una es la correcta.
- Prueba de valoración global. Destinada a valorar los conocimientos tanto cuantitativamente como cualitativamente, ya que se plantean cuestiones donde el alumno deberá aplicar lo aprendido y dar respuesta a un planteamiento, un problema, etc., de forma práctica (la mayoría de los casos) y así comprobar qué grado de conocimientos y qué grado de habilidades resolutivas ha adquirido.