

## PROGRAMA FORMATIVO

# Máster en Secretariado de Dirección

Código: 27579

- Contenido para modalidad online
- 600 horas

## OBJETIVOS

El objetivo general del Master en Secretariado de Dirección consiste en que el alumno adquiera las competencias necesarias para desempeñar las funciones propias de este cargo, desde el dominio de las distintas herramientas de oficina tradicionales y la incorporación de las nuevas tecnologías, hasta cualquier actividad de apoyo a la dirección. Siempre al más alto nivel profesional.

## CONTENIDOS

### 1. MÓDULO I. EL ÁMBITO DE REALIZACIÓN PROFESIONAL DEL SECRETARIADO EN LA EMPRESA

#### TEMA 1. CONCEPTO DE EMPRESA

1. Concepto y objetivos de la empresa
2. Elementos de la empresa
3. Funciones de la empresa
4. Clasificación de la empresa

#### TEMA 2. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Principios de organización empresarial
2. Organización interna de las empresas. Departamentos
3. La organización informal de la empresa
4. La representación de la empresa por medio de organigramas
5. Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa

#### TEMA 3. LA DIRECCIÓN EN LA EMPRESA

1. Funciones de la dirección: planificación, organización, ejecución y control
2. Niveles de mando
3. Tipos de autoridad
4. Estilos de mando: dirección y liderazgo
5. Dirección por objetivos

#### TEMA 4. RELACIONES DE INTERACCIÓN ENTRE DIRECCIÓN Y LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

1. Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo
2. Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo
3. Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas
4. MÓDULO II. TÉCNICAS AVANZADAS DE SECRETARIADO

#### TEMA 5. COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL SECRETARIADO Y ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

1. Secretariado personal de dirección
2. Funciones del secretariado de dirección
3. Competencias del secretariado de dirección
4. Tipos de servicio del secretariado

#### TEMA 6. LA IMAGEN PROFESIONAL DEL SECRETARIADO

1. Normas generales de comportamiento

## PROGRAMA FORMATIVO

2. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones
3. Utilización de técnicas de imagen personal

### TEMA 7. RELACIONES CON LOS INTERLOCUTORES

1. Tratamientos dentro de la empresa
2. Tratamiento en la recepción de personalidades y autoridades
3. La precedencia en pasillos y escaleras
4. Las esperas
5. La puntualidad

### TEMA 8. ORGANIZACIÓN PERSONAL

1. Objetivos
2. Establecer objetivos principales
3. Organización personal
4. Herramientas para la organización

### TEMA 9. TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN

1. Métodos de trabajo
2. Técnicas de organización
3. Delegación
4. El lugar de trabajo. La oficina y los medios de organización

### TEMA 10. EL CONTROL DEL TIEMPO

1. Ladrones de tiempo
2. Cálculo del valor del tiempo: Técnica de medición temporal del trabajo
3. Métodos de optimización del tiempo
4. Habilidades de relación intrapersonal e interpersonal
5. Uso de las aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo

### TEMA 11. LA AGENDA

1. Tipos de agenda
2. Secciones de la agenda
3. Gestión de agendas
4. Normas para el buen uso de la agenda

### TEMA 12. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. El conflicto como medio de superación en la empresa
2. Tipos de conflictos
3. Etapas en la resolución de conflictos
4. Métodos en la resolución de conflictos
5. Factores determinantes en la resolución y prevención de conflictos
6. MÓDULO III. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

### TEMA 13. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

1. Elementos del proceso de comunicación
2. Tipos de comunicación
3. La comunicación informal
4. Efectos de la comunicación
5. Obstáculos o barreras para la comunicación
6. Decálogo de la comunicación

### TEMA 14. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las relaciones en la empresa: humanas y laborales
2. Tratamiento y flujo de la información en la empresa
3. La comunicación interna de la empresa

## PROGRAMA FORMATIVO

4. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones
5. La comunicación externa de la empresa
6. La relación entre organización y comunicación en la empresa: centralización o descentralización
7. Herramientas de comunicación interna y externa

### TEMA 15. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La comunicación oral en la empresa
2. Precisión y claridad en el lenguaje
3. Elementos de la comunicación oral eficaz
4. Técnicas de intervención verbal

### TEMA 16. LA COMUNICACIÓN ORAL II

1. Formas de comunicación oral en la empresa
2. Hablar en público
3. La entrevista en la empresa

### TEMA 17. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de comunicación telefónica
2. Prestaciones habituales
3. Medios y equipos
4. Realización de llamadas
5. Protocolo telefónico

### TEMA 18. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas generales de la comunicación escrita
2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
3. Técnicas y normas gramaticales
4. Diccionarios

### TEMA 19. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Partes generales de la redacción
2. Documentos de comunicación interna
3. Documentos de comunicación externa
4. La carta comercial

### TEMA 20. COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. El lenguaje no verbal
2. Relaciones entre la conducta verbal y no verbal
3. Entablar relaciones
4. MÓDULO IV. RELACIONES PÚBLICAS, PROTOCOLO Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

### TEMA 21. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

1. Tipos de reuniones
2. Terminología usada en las reuniones, juntas y asambleas
3. Preparación de las reuniones
4. Etapas de una reunión
5. Papel del secretariado en una reunión

### TEMA 22. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Tipos de eventos
2. Organización del evento
3. Condiciones técnicas y económicas requeridas al servicio contratado
4. Medios de cobro y pago
5. Papel del secretariado el día del evento

## PROGRAMA FORMATIVO

### TEMA 23. PROTOCOLO EMPRESARIAL

1. Real Decreto 2099/83 Ordenamiento General de precedencias en el Estado
2. El regalo en la empresa
3. La etiqueta
4. Ubicación correcta de los símbolos. Las banderas
5. La imagen de la empresa

### TEMA 24. ORGANIZACIÓN DE VIAJES I

1. Contratación de un servicio
2. Medios de realización: Internet, teléfono y otros
3. Derechos del/la viajero/a
4. Características y funciones de los organismos oficiales

### TEMA 25. ORGANIZACIÓN DE VIAJES II

1. Planificación del viaje
2. Documentación necesaria anterior al viaje
3. Documentación y preparación de las jornadas de trabajo
4. Servicios especiales
5. Documentación posterior al viaje

### TEMA 26. PROTOCOLO DE VIAJE NACIONAL E INTERNACIONAL

1. Invitaciones en España y en el extranjero
2. Formato y contestación de las invitaciones
3. Obligaciones con los visitantes
4. Protocolo y comunicación en el extranjero
5. Diplomacia en la Unión Europea
6. Decálogo del protocolo empresarial e internacional

### TEMA 27. RELACIONES PÚBLICAS

1. Definición y concepto de relaciones públicas
2. Cómo montar una operación de relaciones públicas
3. El secretariado de dirección como imagen empresarial
4. MÓDULO V. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVOS

### TEMA 28. EL ARCHIVO

1. Flujo documental de la empresa
2. Conceptos
3. Niveles de archivo
4. Clasificación de documentos
5. Ciclo vital de los documentos
6. Valor de los documentos
7. La seguridad en el archivo

### TEMA 29. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Métodos de ordenación: alfabética, numérica, por índice temático, cronología y toponímica
2. Sistemas de clasificación del archivo: tradicional, ordenador, microfilm. Soportes de archivo
3. Inventario. Características de un buen archivo
4. Archivo de puesto, departamental y corporativo. La transferencia y el expurgo
5. Gestión documental informática

### TEMA 30. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Identificación de fuentes de información
2. Recuperación de información
3. Metodología de búsqueda electrónica de información
4. Selección, discriminación y valoración de la información

## PROGRAMA FORMATIVO

### TEMA 31. NORMAS QUE INTERVIENEN EN EL TRATAMIENTO DE DATOS E INFORMACIÓN

1. Ética y legalidad en la recopilación de información en soportes informáticos
2. Normas sobre propiedad intelectual
3. Protección de datos de carácter personal

### TEMA 32. TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA EL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

1. La técnica dactilográfica
2. Transcripción de textos: fórmulas, jergas, idiomas y galimatías
3. Dictado. Toma de notas
4. Ergonomía postural

### TEMA 33. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

1. El aspecto de los caracteres
2. El aspecto de un párrafo
3. Aplicación de estilos
4. Inserción en ediciones de textos
5. Selección de un bloque de texto

### TEMA 34. DOCUMENTOS PROFESIONALES

1. Creación y uso de plantillas
2. Creación de formularios
3. Combinación de correspondencia
4. Impresión de textos

### TEMA 35. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO

1. Libro de trabajo y hoja de cálculo
2. Copiar y mover bloques
3. SUMA
4. Fórmulas y operadores de cálculo de las fórmulas
5. Calcular subtotales
6. Rango de funciones
7. Funciones principales

### TEMA 36. REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

1. Representaciones gráficas
2. Elaboración de organigramas, diagramas y mapas
3. Elaboración de tablas
4. Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos

### TEMA 37. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS

1. Elementos que componen una presentación
2. Crear y guardar una presentación
3. Diapositivas patrón
4. Seleccionar y mover objetos
5. Fondos de diapositivas
6. Insertar y modificar texto
7. Imágenes en diapositivas
8. Inserción de vídeos

### TEMA 38. INTEGRACIÓN DE DOCUMENTOS PROFESIONALES EN LA WEB

1. Cabecera, título y cuerpo del documento en html
2. Personalizar el texto
3. Insertar imágenes
4. Tablas
5. Hiperenlaces
6. MÓDULO VI. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

## PROGRAMA FORMATIVO

### TEMA 39. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD EN EL SERVICIO

1. El cliente
2. La calidad en la atención al cliente
3. Pautas generales de atención al cliente

### TEMA 40. ATENCIÓN AL CLIENTE: RECEPCIÓN, VISITAS, ENTREVISTAS

1. Introducción: la recepción del cliente
2. Gestión de visitas
3. Organización de la entrevista
4. Proporcionar información

### TEMA 41. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Introducción
2. Cómo reducir la tensión
3. Redactar y atender quejas
4. Soluciones