

Secretariado de dirección



Sku: 1199ID

Horas: 126

Formato: HTML

OBJETIVOS

Modulo 1:

- Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.
- Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

Modulo 2:

- Adquirir una metodología estratégica adecuada en la gestión del tiempo y reparto de tareas, buscando la eficiencia y motivación laboral a nivel individual.
- Conocer las técnicas de gestión y organización de funciones y tareas individuales y su aplicación práctica según las circunstancias.
- Adquirir una metodología estratégica adecuada en la gestión del tiempo y reparto de tareas, buscando la eficiencia y motivación laboral en equipos de trabajo.
- Conocer las técnicas de gestión y organización de funciones y tareas en equipos y su aplicación práctica según las circunstancias.

Modulo 3:

- Aprender a utilizar la comunicación oral y escrita en la empresa.
- Conocer y describir los principios básicos necesarios en la comunicación oral.
- Familiarizar con los elementos principales y las funciones de la comunicación no verbal.
- Analizar las características y normas más relevantes que son necesarias en la comunicación escrita.
- Saber emplear las abreviaturas y siglas más representativas.

CONTENIDOS

Módulo I Técnicas administrativas básicas de oficina.

1.1.Organización empresarial y de recursos humanos.

Unidad 1. La organización de entidades públicas y privadas

- Funciones de las empresas:
 - Clases.
 - Jerarquía.
- La función administrativa:
 - Definición.
 - Objetivos.
- La estructura de la empresa:
 - Concepto de organización.
 - Principios de organización.
 - La organización formal e informal.
- Los departamentos:
 - Descripción.
 - Tipología.
 - Criterios para la asignación de actividades a los departamentos.
- El organigrama:
 - Descripción.
 - Objetivos.
 - Requisitos.
 - Clases.
 - Ventajas e inconvenientes.
- Organización del entorno físico del espacio de acogida.
 - Condiciones medioambientales.
 - Disposición y tipos de materiales auxiliares.
 - Mobiliario.
- Organización básica del Estado y la Unión Europea:
 - Administración Central.
 - Administración Autonómica.
 - Administración Local.
 - Unión Europea.
- **Unidad 2. La organización de los recursos humanos**

- La organización en actividades de apoyo administrativo.
 - Criterios de organización y coordinación.
 - Procedimientos de trabajo.
 - Indicadores de calidad de la organización.
 - Pautas para la obtención de resultados.
- Los grupos.
 - Elementos.
 - Estructura.
 - Clasificación.
- Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo.
 - La identificación del grupo: el ideal del grupo.
 - Las normas del grupo.

- Los papeles en el grupo.
- El poder y la cohesión del grupo.
- Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
- Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos.
- Factores que modifican la dinámica de grupo.
- Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación.
- El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo.
 - Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
 - Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
 - Grado de participación

1.2 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.

Unidad de aprendizaje 1: Sistemas de Comunicación Corporativa

Introducción y objetivos

1. La comunicación escrita en empresas públicas y privadas

- 1.1. Funciones
- 1.2. Elementos
- 1.3. Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos
- 1.4. La correcta expresión de los textos escritos

2. Internet como medio de comunicación

- 2.1. Definición de internet
- 2.2. La página web
- 2.3. Los portales
- 2.4. Transferencia, recepción y envío de ficheros y comunicaciones

Unidad de aprendizaje 2. Gestión, preparación y archivo de documentos y productos (entradas y salidas)

Introducción y objetivos

1. Gestión de la recepción de la correspondencia

- 1.1. Selección y clasificación
- 1.2. Registro
- 1.3. Distribución

2. Preparación de la correspondencia

- 2.1. Personas que la elaboran
- 2.2. Número de copias
- 2.3. Firma de la correspondencia

3.Embalaje y empaquetado de documentación y productos

- 3.1. Medios y Materiales
- 3.2. Procedimientos

4.Gestión de la salida de la correspondencia

- 4.1. Tareas antes de proceder al envío
- 4.2. Libro Registro de Salida

5.El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia

- 5.1. El proceso de archivo
- 5.2. Control de archivo

Unidad de aprendizaje 3. Sistemas de envío de documentos y productos de acuerdo con la normativa de seguridad vigente

Introducción y objetivos

1.Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería

- 1.1. Servicio de correos
- 1.2. Mensajería
- 1.3. Telefax
- 1.4. El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes

2.El envío de la correspondencia

- 2.1. Productos y servicios que ofrece Correos
- 2.2. Formas en las que puede hacerse un envío
- 2.3. Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia

Módulo II_Organización de la funciones y optimización del tiempo.

2.1.Organización de Funciones y Tareas en el Ámbito Laboral

1. Organización y gestión de tiempos y tareas a nivel individual.

- 1.1. Gestión del tiempo: planteamiento de objetivos, eficacia y eficiencia en el entorno laboral.
- 1.2. Cuestiones culturales.
- 1.3. Racionalización de horarios.
- 1.4. Planificación estratégica de gestión del tiempo en entornos laborales.

2. Técnicas para la organización de funciones y tareas a nivel individual.

- 2.1. Organización de funciones y tareas.

- 2.2. Método GTD.
- 2.3. Herramientas GTD.
- 2.4. Método Pomodoro.

3. Organización y gestión de tiempos y tareas en equipos.

- 3.1. Características y propiedades para organizar y gestionar funciones y tareas en equipos.
- 3.2. Organización de funciones y tareas en equipos de alto rendimiento.
- 3.3. Metodologías ágiles como herramientas de planificación estratégica de organización de funciones y tareas.

4. Técnicas para la organización de funciones y técnicas en equipos.

- 4.1. La organización de funciones y tareas en los equipos de trabajo del S.XXI.
- 4.2. Metodologías ágiles: Scrum y Kanban.
- 4.3. Metodología Scrum.
- 4.4. Metodología Kanban.

2.2.Herramientas para la Optimización del Tiempo a Nivel Individual

1. Organización y gestión de tiempos y tareas a nivel individual.

- 1.1. Gestión del tiempo: planteamiento de objetivos, eficacia y eficiencia en el entorno laboral.
- 1.2. Cuestiones culturales.
- 1.3. Racionalización de horarios.
- 1.4. Planificación estratégica de gestión del tiempo en entornos laborales.

2. Técnicas para la organización de funciones y tareas a nivel individual.

- 2.1. Organización de funciones y tareas.
- 2.2. Método GTD.
- 2.3. Herramientas GTD.
- 2.4. Método Pomodoro.

2.3.Herramientas para la Optimización del Tiempo en Equipos de Trabajo

1. Organización y gestión de tiempos y tareas en equipos.

- 1.1. Características y propiedades para organizar y gestionar funciones y tareas en equipos.
- 1.2. Organización de funciones y tareas en equipos de alto rendimiento.
- 1.3. Metodologías ágiles como herramientas de planificación estratégica de organización de funciones y tareas

2. Técnicas para la organización de funciones y tareas en equipos.

- 2.1. La organización de funciones y tareas en los equipos de trabajo del S.XXI.
- 2.2. Metodologías ágiles: Scrum y Kanban.
- 2.3. Metodología Scrum.
- 2.4. Metodología Kanban.

Módulo III. La comunicación efectiva

3.1.Habilidades Comunicativas y Relaciones Interpersonales

Unidad 1. Nexos con las relaciones interpersonales.

- 1. ¿Qué es la comunicación?
- 2. El ego: la identidad.
- 3. Ego y egocentrismo.

- 4.El concepto de identidad.
- 4.Toma consciencia de tus filtros.
- 5.¿Dónde están los límites de la mente?

Unidad 2. El cerebro y la comunicación.

- 1.Automatismos. Respuestas básicas / primarias.
 - 1.1. ¿Cómo resolver la impulsividad?
- 2.El lenguaje.
 - 2.1. El uso del lenguaje positivo: del pensamiento ¡a tu destino!
- 3.Interpretación de las emociones.
 - 3.1. Emociones primarias.
- 4.Gestión emocional.
 - 4.1. Técnicas de Gestión Emocional.
- 5.Comportamiento y comunicación asertiva.
 - 5.1. Técnicas de comunicación asertiva.

Unidad 3. Inspirar y persuadir a otros.

- 1.El Arte de Persuadir según Dale Carnegie.
 - 1.1. 12 Reglas para persuadir en influir en los demás.
- 2.Simplificar.
- 3.Priorizar para comunicar mejor.

Unidad 4. Entrenando desde el cerebro.

- 1. Hechos y opiniones.
- 2. La importancia de hacer preguntas
 - 2.1. Tres claves para hacer preguntas poderosas.
- 3. Cómo afrontar una conversación difícil.

Unidad 5. Diferencia en el cerebro masculino y femenino.

- 1. Estilos de comunicación femenino y masculino.
- 2. Dos cerebros diferentes.
- 3. Socialización diferente.

3.2. Habilidades clave para una comunicación efectiva

1. Concepto de Escucha Activa

- 1. Escucha activa y comunicación
 - 1.1 ¿Qué es la escucha activa?
 - 1.2 La escucha activa en el proceso de comunicación

2. Elementos de la escucha activa
3. Diferencias entre oír, escuchar y comprender
4. Escucha activa y otros tipos de escucha
 - 4.1 Tipos de escucha
 - 4.2 De la escucha activa a la escucha empática.
5. Elementos clave de la escucha empática.

2. Claves para la Escucha Activa

1. Claves básicas para una escucha activa efectiva.
 - 1.1 La escucha activa: paso a paso
 - 1.2 Claves para una correcta escucha activa
 - 1.3 Técnicas para práctica una escucha activa efectiva
2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa
 - 1.1 Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa
 - 1.2 Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones
 - 1.3 Errores del emisor en la escucha activa.

3. Importancia de la Escucha Activa

1. Conversaciones poderosas
 - 1.1 ¿Qué son las conversaciones poderosas?
 - 1.2 Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas
 - 1.3 Cómo desarrollar una conversación poderosa
2. Escuchar para comprender
 - 1.1 La importancia del feedback en la escucha activa
 - 1.2 Claves básicas del feedback
 - 1.3 Dar y recibir feedback

4. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

1. Herramientas para desarrollar la escucha activa
 - 1.1 Herramienta 1: presencia.
 - 1.2 Herramienta 2: rapport
 - 1.3 Herramienta 3: devoluciones
2. Atención plena para una escucha efectiva
 - 2.1 ¿Qué es la atención plena?
 - 2.2 Claves para poner en práctica la atención plena.
 - 2.3 Beneficios de la atención plena.

5. Beneficios de la Empatía

1. La empatía en el ámbito personal
 - 1.1 Empatía paso a paso
2. Qué no es empatía
 - 2.1 Ejemplos de empatía en nuestra vida personal
3. Empatía y equipos de trabajo
 - 3.1 Cómo trabajar la empatía en los equipos de trabajo.
 - 3.2 Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo.
4. Empatía y liderazgo: el liderazgo empático

6. Mejora de la Empatía

1. Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía
 - 1.1 Hechos y opiniones
 - 1.1.1 La importancia de gestionar adecuadamente las opiniones
 - 1.2 Los prejuicios
2. Claves para mejorar la capacidad de empatizar
 - 2.1 Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía
 - 2.2 Situaciones clave para desarrollar la empatía
 - 2.3 Hábitos para practicar la empatía