



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

Modulo 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

Modulo 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.

Modulo III_ La comunicación y organización de eventos

3.1.Comunicación oral y escrita en la empresa

1. La comunicación oral y escrita en la empresa

2. La comunicación oral en la empresa.

1. Principios básicos de la comunicación oral
- 2.. Tipos de comunicación oral

3. La comunicación no verbal

- 1.Elementos principales
- 2.Funciones de la comunicación no verbal
- 3.Casos de comunicación no verbal

4. La comunicación escrita en la empresa

- 1.Características de la comunicación escrita
- 2.Normas en la comunicación escrita
- 3.Abreviaturas y siglas

3.2.Habilidades Comunicativas y Relaciones Interpersonales

Unidad 1. Nexo 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.

3.3.Protocolo en Eventos, Congresos y Reuniones

1.Cuestiones previas a la planificación de un evento.

2.El proceso de planificación.

- Establecimiento del objetivo.
- Organización del proceso de creación del plan.
- Captación y clasificación de información.
- Creación del primer modelo.
- Evaluación del primer modelo.
- Elaboración del modelo definitivo.

3.La producción.

4.El programa de un evento.

- Partes señaladas del programa.
- Envío del programa.
- La valoración.

5.Factores importantes en la planificación de eventos.

- Selección de oradores.
- Comité organizador y reuniones pre-evento.
- ¿Cuánto tiempo me lleva organizar un evento?
- Actividades a realizar en un evento.
- Marketing y publicidad del evento.
- Colaboración con patrocinadores.
- Organización del personal.
- El guión técnico o escaleta.
- La puntualidad y los retrasos.