



INESEM
Instituto Europeo de
Estudios Empresariales

Master en Secretariado de Dirección

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

Master en Secretariado de Dirección

Duración: 600 horas

Precio: 0 € *

Modalidad: A distancia

* 100 % bonificable para trabajadores.

Descripción

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.



A quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

Objetivos

Profundizar en las competencias del secretariado o asistente de dirección.

Conocer en qué consiste la comunicación en la empresa y las técnicas más apropiadas para llevarla a cabo correctamente.

Organizar eventos, reuniones y viajes, teniendo en cuenta el protocolo a seguir.

Gestionar la documentación y los archivos, profundizando en las técnicas de organización y tratamiento de los mismos.

Para que te prepara

La finalidad del Master en Secretariado de Dirección consiste en formar al alumno para efectuar las funciones y los procedimientos administrativos propios de la actividad empresarial, desde el uso de las herramientas básicas, a las últimas tecnologías aplicadas a este sector.

Salidas laborales

Administración. Empresas. Recursos Humanos

Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en ir leyendo los manuales teóricos así como completando paso a paso todos los contenidos de los CDROMS Multimedia correspondientes al curso, realizando las distintas prácticas que se adjuntan en el Cuaderno de Ejercicios.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, el Cuaderno de Ejercicios. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% de total de las respuestas).

Materiales didácticos

- Manual teórico 'Master en Secretariado de Dirección -Vol. 1- Ámbito y Perfil Profesional del Secretariado'
- Manual teórico 'Master en Secretariado de Dirección -Vol. 2- Comunicación y Protocolo'
- Manual teórico 'Master en Secretariado de Dirección -Vol. 3- Gestión de la Comunicación y Atención al Cliente'
- Cuaderno de ejercicios
- CDROM 'Master en Secretariado de Dirección'



Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

Campus virtual online

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Programa formativo

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

TEMA 1. CONCEPTO DE EMPRESA

Concepto y objetivos de la empresa
Elementos de la empresa
Funciones de la empresa
Clasificación de la empresa

TEMA 2. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

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

TEMA 3. LA DIRECCIÓN EN LA EMPRESA

Funciones de la dirección: planificación, organización, ejecución y control
Niveles de mando
Tipos de autoridad
Estilos de mando: dirección y liderazgo
Dirección por objetivos

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

Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo
Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo
Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas

MÓDULO II. TÉCNICAS AVANZADAS DE SECRETARIADO

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

Secretariado personal de dirección
Funciones del secretariado de dirección
Competencias del secretariado de dirección
Tipos de servicio del secretariado

TEMA 6. LA IMAGEN PROFESIONAL DEL SECRETARIADO

Normas generales de comportamiento
Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones
Utilización de técnicas de imagen personal

TEMA 7. RELACIONES CON LOS INTERLOCUTORES

Tratamientos dentro de la empresa
Tratamiento en la recepción de personalidades y autoridades
La precedencia en pasillos y escaleras
Las esperas
La puntualidad

TEMA 8. ORGANIZACIÓN PERSONAL

Objetivos
Establecer objetivos principales
Organización personal
Herramientas para la organización

TEMA 9. TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN

Métodos de trabajo
Técnicas de organización

Delegación

El lugar de trabajo. La oficina y los medios de organización

TEMA 10. EL CONTROL DEL TIEMPO

Ladrones de tiempo

Cálculo del valor del tiempo: Técnica de medición temporal del trabajo

Métodos de optimización del tiempo

Habilidades de relación intrapersonal e interpersonal

Uso de las aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo

TEMA 11. LA AGENDA

Tipos de agenda

Secciones de la agenda

Gestión de agendas

Normas para el buen uso de la agenda

TEMA 12. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El conflicto como medio de superación en la empresa

Tipos de conflictos

Etapas en la resolución de conflictos

Métodos en la resolución de conflictos

Factores determinantes en la resolución y prevención de conflictos

MÓDULO III. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

TEMA 13. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Elementos del proceso de comunicación

Tipos de comunicación

La comunicación informal

Efectos de la comunicación

Obstáculos o barreras para la comunicación

Decálogo de la comunicación

TEMA 14. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Las relaciones en la empresa: humanas y laborales

Tratamiento y flujo de la información en la empresa

La comunicación interna de la empresa

La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones

La comunicación externa de la empresa

La relación entre organización y comunicación en la empresa: centralización o descentralización

Herramientas de comunicación interna y externa

TEMA 15. LA COMUNICACIÓN ORAL I

La comunicación oral en la empresa

Precisión y claridad en el lenguaje

Elementos de la comunicación oral eficaz

Técnicas de intervención verbal

TEMA 16. LA COMUNICACIÓN ORAL II

Formas de comunicación oral en la empresa

Hablar en público

La entrevista en la empresa

TEMA 17. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de comunicación telefónica

Prestaciones habituales

Medios y equipos

Realización de llamadas

Protocolo telefónico

TEMA 18. COMUNICACIÓN ESCRITA

+ Información Gratis

Normas generales de la comunicación escrita
Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
Técnicas y normas gramaticales
Diccionarios

TEMA 19. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

Partes generales de la redacción
Documentos de comunicación interna
Documentos de comunicación externa
La carta comercial

TEMA 20. COMUNICACIÓN NO VERBAL

El lenguaje no verbal
Relaciones entre la conducta verbal y no verbal
Entablar relaciones

MÓDULO IV. RELACIONES PÚBLICAS, PROTOCOLO Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

TEMA 21. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

Tipos de reuniones
Terminología usada en las reuniones, juntas y asambleas
Preparación de las reuniones
Etapas de una reunión
Papel del secretariado en una reunión

TEMA 22. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Tipos de eventos
Organización del evento
Condiciones técnicas y económicas requeridas al servicio contratado
Medios de cobro y pago
Papel del secretariado el día del evento

TEMA 23. PROTOCOLO EMPRESARIAL

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

TEMA 24. ORGANIZACIÓN DE VIAJES I

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

TEMA 25. ORGANIZACIÓN DE VIAJES II

Planificación del viaje
Documentación necesaria anterior al viaje
Documentación y preparación de las jornadas de trabajo
Servicios especiales
Documentación posterior al viaje

TEMA 26. PROTOCOLO DE VIAJE NACIONAL E INTERNACIONAL

Invitaciones en España y en el extranjero
Formato y contestación de las invitaciones
Obligaciones con los visitantes
Protocolo y comunicación en el extranjero
Diplomacia en la Unión Europea

Decálogo del protocolo empresarial e internacional

TEMA 27. RELACIONES PÚBLICAS

Definición y concepto de relaciones públicas

Cómo montar una operación de relaciones públicas

El secretariado de dirección como imagen empresarial

MÓDULO V. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVOS

TEMA 28. EL ARCHIVO

Flujo documental de la empresa

Conceptos

Niveles de archivo

Clasificación de documentos

Ciclo vital de los documentos

Valor de los documentos

La seguridad en el archivo

TEMA 29. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Métodos de ordenación: alfabética, numérica, por índice temático, cronología y toponímica

Sistemas de clasificación del archivo: tradicional, ordenador, microfilm. Soportes de archivo

Inventario. Características de un buen archivo

Archivo de puesto, departamental y corporativo. La transferencia y el expurgo

Gestión documental informática

TEMA 30. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Identificación de fuentes de información

Recuperación de información

Metodología de búsqueda electrónica de información

Selección, discriminación y valoración de la información

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

Ética y legalidad en la recopilación de información en soportes informáticos

Normas sobre propiedad intelectual

Protección de datos de carácter personal

TEMA 32. TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA EL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

La técnica dactilográfica

Transcripción de textos: fórmulas, jergas, idiomas y galimatías

Dictado. Toma de notas

Ergonomía postural

TEMA 33. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

El aspecto de los caracteres

El aspecto de un párrafo

Aplicación de estilos

Inserción en ediciones de textos

Selección de un bloque de texto

TEMA 34. DOCUMENTOS PROFESIONALES

Creación y uso de plantillas

Creación de formularios

Combinación de correspondencia

Impresión de textos

TEMA 35. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO

Libro de trabajo y hoja de cálculo

Copiar y mover bloques

SUMA

Fórmulas y operadores de cálculo de las fórmulas

Calcular subtotaes

Rango de funciones

Funciones principales

TEMA 36. REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

Representaciones gráficas

Elaboración de organigramas, diagramas y mapas

Elaboración de tablas

Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos

TEMA 37. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS

Elementos que componen una presentación

Crear y guardar una presentación

Diapositivas patrón

Seleccionar y mover objetos

Fondos de diapositivas

Insertar y modificar texto

Imágenes en diapositivas

Inserción de vídeos

TEMA 38. INTEGRACIÓN DE DOCUMENTOS PROFESIONALES EN LA WEB

Cabecera, título y cuerpo del documento en html

Personalizar el texto

Insertar imágenes

Tablas

Hiperenlaces

MÓDULO VI. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMA 39. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD EN EL SERVICIO

El cliente

La calidad en la atención al cliente

Pautas generales de atención al cliente

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

Introducción: la recepción del cliente

Gestión de visitas

Organización de la entrevista

Proporcionar información

TEMA 41. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Introducción

Cómo reducir la tensión

Redactar y atender quejas

Soluciones