



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Máster en Secretariado de Dirección

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

MÓDULO II. TÉCNICAS AVANZADAS DE SECRETARIADO

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA IMAGEN PROFESIONAL DEL SECRETARIADO

1. Normas generales de comportamiento
2. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones
3. Utilización de técnicas de imagen personal

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ORGANIZACIÓN PERSONAL

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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

MÓDULO III. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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
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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA COMUNICACIÓN ORAL II

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

UNIDAD DIDÁCTICA 17. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de comunicación telefónica
2. Prestaciones habituales

3. Medios y equipos
4. Realización de llamadas
5. Protocolo telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 20. COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. El lenguaje no verbal
2. Relaciones entre la conducta verbal y no verbal
3. Entablar relaciones

MÓDULO IV. RELACIONES PÚBLICAS, PROTOCOLO Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

MÓDULO V. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 34. DOCUMENTOS PROFESIONALES

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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

MÓDULO VI. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 41. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es