



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Curso de Asistente de Despachos y Oficinas

---

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

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

---

### OBJETIVOS

El asistente de despachos y oficinas es el profesional encargado de ofrecer apoyo en la empresa en diferentes cuestiones relacionadas con el ámbito administrativo, ofreciendo asistencia en la organización de la gestión administrativa de diferentes áreas de la empresa, gestionando la comunicación interna y externa, preparando todo tipo de documentos y expedientes, gestionado el archivo de la empresa, etc. Por medio del presente curso asistencia despachos se ofrece al alumnado la formación necesaria para actualizar, completar o desarrollar sus conocimientos en esta materia, y poder orientar su carrera laboral a este ámbito.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

1. La empresa y su organización
2. Concepto y fines de la empresa
3. La organización empresarial
4. La dirección en la empresa
5. Temperamento
6. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
7. Funciones del servicio del secretariado

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de la comunicación
2. La comunicación en la empresa. Su importancia

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES

1. Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones-
2. Precisión y claridad en el lenguaje
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
4. La conducción del diálogo
5. La comunicación no verbal. Funciones
6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO SOCIAL

1. Normas generales de comportamiento: Saber ser -naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol-. Saber estar -cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento-. Saber funcionar -rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación-
2. Presentaciones y saludos
3. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.

Cortesía y puntualidad

4. Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos-

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIONES NO PRESENCIALES

1. Normas generales
2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
3. Normas específicas
4. La correspondencia: su importancia
5. Comunicaciones urgentes
6. El fax. Utilización y formatos de redacción
7. El correo electrónico
8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas.  
Prestigio inherente
9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tableros de anuncios, avisos y notas internas
10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas
11. Legislación vigente sobre protección de datos

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso
2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado
3. Prestaciones habituales para las empresas
4. Medios y equipos
5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa
6. Realización de llamadas efectivas
7. Recogida y transmisión de mensajes
8. Filtrado de llamadas
9. Gestión de llamadas simultáneas
10. Gestión de llamadas simultáneas

11. Tratamiento de distintas categorías de llamadas
12. El protocolo telefónico
13. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet-
14. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS Y HABILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

1. El conflicto como problema en la empresa
2. Funciones del conflicto
3. Causas de los conflictos
4. Tipos de conflictos
5. Agresividad humana y conflicto
6. Resolución de conflictos
7. Factores determinantes en la resolución de conflictos
8. Relación previa entre las partes
9. Naturaleza del conflicto
10. Características de las partes
11. Estimaciones de éxito
12. Prevención de conflictos
13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos -empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo-

## MÓDULO 2. RECOPIACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

1. Metodologías de búsqueda de información

2. Identificación de fuentes de información especializada: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias
3. La recuperación de la información
4. Selección, discriminación y valoración de la información
5. Búsqueda de documentos
6. Ética y legalidad
7. Presentación de información con tablas
8. Gestión de archivos y bancos de datos
9. Grabación de archivos en distintos formatos
10. Protección de archivos
11. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. MECANOGRAFÍA. TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA EL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

1. Composición del teclado
2. La técnica dactilográfica
3. Configuración del teclado
4. La transcripción de textos. -Fórmulas, jergas, idiomas y galimatías-
5. Ergonomía postural -posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-
6. El dictado. La toma de notas

## UNIDAD DIDACTICA 3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

1. El aspecto de los caracteres
2. El aspecto de un párrafo
3. Formato del documento
4. Aplicación de manuales de estilo
5. Edición de textos
6. Inserción en ediciones de texto
7. Documentos profesionales

8. Creación de formularios
9. Combinación de diferentes documentos de correspondencia
10. Comparación y control de documentos
11. Impresión de textos
12. Inter-operaciones entre aplicaciones

## MÓDULO 3. SISTEMAS DE ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL ARCHIVO. CONCEPTO Y FINALIDAD

1. Clases de archivos
2. Sistemas de registro y clasificación de documentos
3. Mantenimiento del archivo físico
4. Mantenimiento del archivo informático
5. Planificación de un archivo de gestión de la documentación
6. Los Flujogramas en la representación de procedimientos y procesos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE OFICINA

1. Análisis de sistemas operativos
2. Instalación y configuración de sistemas operativos y aplicaciones
3. Gestión del sistema operativo
4. Gestión del sistema de archivos
5. Exploración o navegación
6. Grabación, modificación e intercambio de información
7. Herramientas
8. Procedimientos para usar y compartir recursos
9. Optimización de los sistemas
10. Técnicas de diagnóstico básico y solución de problemas
11. Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y protección de información

12. Normativa legal aplicable

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LA DOCUMENTACIÓN

1. Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo
2. Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes - convencionales
3. Definición del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas - específicas
4. Diseño del sistema de clasificación general para toda la documentación
5. Enfoques y Sistemas de Calidad en la gestión de la documentación



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)