



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Curso de Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Curso de Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección

duración total: 200 horas

horas teleformación: 100 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Este Curso de Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección le ofrece una formación especializada en la materia. Si desea ser un experto en el ámbito de la comunicación empresarial y aplicar este aprendizaje en asistencia a la dirección este es su momento, con el Curso de Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección podrá adquirir los conocimientos necesarios para realizar las actividades de comunicación en la empresa de la mejor manera posible. En la actualidad, en el mundo de la administración y gestión y dentro del área profesional de gestión de la información y comunicación, más concretamente en la asistencia documental y de gestión, es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realizan. Por ello con la realización de este Curso de Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección podrá dar una asistencia de calidad a la dirección de la empresa en los procesos de información y comunicación, además de aprender las técnicas de protocolo social.



+ Información Gratis

a quién va dirigido

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

objetivos

- Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, medios telemáticos u otros, de forma autónoma, facilitando una eficiente gestión documental, a fin de asegurar la correcta circulación de las comunicaciones.
- Gestionar las visitas con autonomía, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen de la organización.
- Asesorar a la dirección en términos de información y comunicación.
- Aprender las normas generales del protocolo social.
- Conocer las normas generales y específicas de las comunicaciones no presenciales.

para qué te prepara

Este Curso en Asistencia a la Dirección le capacita para asesorar de manera independiente a la dirección empresarial en términos de comunicación e información, con un aprendizaje de calidad que le llevará a realizar esta labor con éxito. Además este Curso Superior Online de Técnico en Asistencia a la Dirección: Práctico le dota de los conocimientos sobre protocolo que harán ganar en imagen a la empresa a la hora de aplicarlos.

salidas laborales

Departamento de comunicación / Asesorías / Consultorías / Asesor empresarial / Departamento de 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/máster, 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).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



forma de bonificación

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

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Técnico en Asistencia a la Dirección Vol. 1'
- Manual teórico 'Técnico en Asistencia a la Dirección Vol. 2'



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. 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 en un plazo máximo de 48 horas.

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

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



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.

campus virtual online

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

comunidad

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.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

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

- 1.La empresa y su organización
 - 1.- Concepto y fines de la empresa
 - 2.- Elementos de la empresa -tierra, trabajo, capital, clientes, proveedores, actividades, medios de producción, productos
 - 3.- Las funciones de la empresa -dirección, financiera, productiva, comercial, administrativa y de gestión de recursos humanos
 - 4.- Clasificación de las empresas según: tamaño, propiedad del capital, coste de la producción, sector económico al que pertenecen, su forma jurídica y según el ámbito geográfico de su actividad. Las transnacionales
- 2.La organización empresarial
 - 1.- La organización de la empresa en la Historia
 - 2.- Principios de organización empresarial
 - 3.- Organización interna de las empresas. Departamentos
 - 4.- La organización informal de la empresa
 - 5.- La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos
 - 6.- Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa
 - 7.- Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora
- 3.La dirección en la empresa
 - 1.- Niveles de mando -alta dirección, media y mandos intermedios u operativos
 - 2.- Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
 - 3.- Tipos de autoridad -formal, real, tradición, carisma, coacción, propiedad, acuerdo
 - 4.- Funciones de la dirección: dirección, planificación, organización, ejecución y control
 - 5.- Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. El directivo autocrático, el paternalista, el participativo o democrático, el burocrático y el «laissez faire»
 - 6.- Dirección por objetivos
 - 7.- Adaptación de la asistencia al sistema de mando
 - 8.- Deontología del secretariado. Principios éticos empresariales. Código deontológico
- 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
- 5.Funciones del servicio del secretariado
 - 1.- Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad
 - 2.- Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- 1.El proceso de la Comunicación
 - 1.- Elementos del proceso -emisor, mensaje, canal de transmisión, código, receptor, contexto, referente-
 - 2.- Tipos de comunicación - oral, presencial, no presencial, no verbal, escrita, audiovisual, electrónica, formal, informal, interna, externa-
 - 3.- La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores
 - 4.- Efectos de la comunicación
 - 5.- Obstáculos o barreras para la comunicación: físicas y psicológicas -percepción y esquemas preconcebidos-
 - 6.- Decálogo de la comunicación
- 2.La comunicación en la empresa. Su importancia
 - 1.- Tipo de relaciones: laborales y humanas
 - 2.- Tratamiento de la información. Flujo entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido
 - 3.- La relación entre la organización y la comunicación en la empresa. Centralización y descentralización

4.- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas)

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
 - 1.- Realización de preguntas concretas y correctas
 - 2.- Utilización de un vocabulario concreto
 - 3.- Vicios de dicción
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
 - 1.- La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia.
 - 2.- La empatía
 - 3.- La asertividad
 - 4.- La reformulación
 - 5.- El feed-back o retroalimentación
 - 6.- El carácter
 - 7.- La escucha activa. Técnicas
4. La conducción del diálogo
 - 1.- Cuestiones abiertas y cerradas
 - 2.- Cuestiones alternativas y dirigidas
 - 3.- La realización de entrevistas
5. La comunicación no verbal. Funciones
 - 1.- Formas de comunicación no verbal: el paralenguaje -tono, volumen, cadencia, pronunciación, ritmo, silencios la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos -abiertos, cerrados, de engaño, de incongruencia-, la proxemia -escala de distancias-, la apariencia personal y la acogida
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
 - 1.- Pautas de realización-concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis
 - 2.- Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
 - 3.- Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y corrección semántica
 - 4.- Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
2. Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
3. Normas específicas
 - 1.- Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas
 - 2.- Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, comunicados, nota interna, solicitud, resumen de prensa
 - 3.- Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjeta de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludos, comunicado de prensa, telegramas
 - 4.- Básicos de la empresa privada- informe, certificado, instancia, denuncia, recurso
 - 5.- Mercantiles- presupuesto, pedido, nota de entrega, albarán, factura pro-forma, factura definitiva, nota de abor contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, rellenado de libros de registro
 - 6.- De la administración- informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta

- 7.- Lenguaje y redacción publicitaria. Características
- 8.- La carta: presentación, clases y soportes físicos
- 9.- La carta comercial. Estructura -Inicio o encabezamiento, contenido o cuerpo, final o cierre-. Tipos- pedido, reclamación, publicitaria
- 4.La correspondencia: su importancia
 - 1.- Correo de entrada: recepción, clasificación, apertura, comprobación, numeración y registro, distribución o despacho, archivo -técnicas de mantenimiento
 - 2.- Correo de salida: elaboración, firmas, numeración, registro, plegado, ensobrado, franqueado y envío. Archivo
 - 3.- Servicios de correos -lista, apartado de correos, telegrama, burofax
 - 4.- Comunicaciones interiores
 - 5.- Confidencialidad
- 5.Comunicaciones urgentes
 - 1.- Coste y seguridad
 - 2.- Medios propios y servicios externos
- 6.El fax. Utilización y formatos de redacción
- 7.El correo electrónico
 - 1.- Contratación de direcciones de correo e impresión de datos
 - 2.- Configuración de la cuenta de correo
 - 3.- Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo: creación y cambio de nombre de carpetas, movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas, eliminación del correo no deseado, utilización de listas de destinatario, creación de grupos de destinatarios, incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones
 - 4.- La correspondencia y el correo electrónico: registro, añadidos y eliminación de marcas, apertura y guardado (archivos adjuntos, envío de mensajes a grupos de destinatarios
 - 5.- El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de Seguridad
 - 6.- La firma digital. Requisitos, utilización y funcionamiento
- 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, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas
- 10.Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas
 - 1.- Métodos para la eliminación de la tensión
 - 2.- Estudio objetivo de la solución
 - 3.- Propuesta de una solución
 - 4.- Las cartas de reclamación
- 11.Legislación vigente sobre la protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1.Proceso
- 2.Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado
- 3.Prestaciones habituales para las empresas
 - 1.- Agenda
 - 2.- Desvío de llamadas
 - 3.- Re-llamada
 - 4.- Multi-conferencia
 - 5.- Llamada en espera
 - 6.- Buzón de voz o contestador
 - 7.- Emisión de datos e imágenes
 - 8.- Otros
- 4.Medios y equipos
 - 1.- Individuales
 - 2.- Centralitas
 - 3.- Móviles
 - 4.- Contestadores
 - 5.- Grabadoras

- 6.- Dictáfonos
- 5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa
 - 1.- Expresiones adecuadas
- 6. Realización de llamadas efectivas
 - 1.- Toma de contacto
 - 2.- Desarrollo del diálogo
 - 3.- Cierre de la conversación
- 7. Recogida y transmisión de mensajes
 - 1.- Toma de notas telefónicas
 - 2.- Alfabeto telefónico -deletreo de nombres y direcciones de forma precisa
- 8. Filtrado de llamadas
- 9. Gestión de llamadas simultáneas
- 10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas
 - 1.- Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones, quejas
- 11. El protocolo telefónico
- 12. 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-
 - 1.- Uso y utilización de los mismos
- 13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

- 1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado. Productividad
- 2. Medios y métodos de trabajo
- 3. La planificación como hábito
 - 1.- El lugar de trabajo. La oficina y su organización
 - 2.- Preparación Previa de la Jornada de Trabajo
- 4. Priorización
 - 1.- Formas de fijar prioridades
 - 2.- Lo urgente y lo importante
- 5. Organización
 - 1.- Reagrupación y simplificación
 - 2.- Distribución racional de las tareas a lo largo de la jornada
- 6. Delegación
- 7. Control y ajuste. El control del tiempo
 - 1.- Ladrones de Tiempo
 - 2.- Cálculo del Valor del Tiempo
 - 3.- Métodos de Optimización del Tiempo
 - 4.- El reloj biológico. La curva de la actividad y la fatiga
 - 5.- Utilización de Aplicaciones Informáticas en la Gestión del Tiempo. Instalación. Funciones y procedimientos de las aplicaciones
- 8. La calidad en los trabajos de secretariado
- 9. Habilidades de Relación Intra-Personal para optimizar el tiempo
- 10. Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo
- 11. El puesto de trabajo de la secretaria
- 12. La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras - dependencias de la organización
- 13. Prevención de riesgos laborales
 - 1.- Normativa actual. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales
 - 2.- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
 - 3.- Criterios ergonómicos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA

- 1. Flujo documental en la empresa

2. Clasificación de los documentos

- 1.- Vitales, útiles, importantes, necesarios, transitorios, desechables
- 2.- Documento, informe, expediente, dossier
- 3.- Reservado, restringido, privado, público
- 4.- Métodos: ordenación alfabética, numérica, por índice temático, cronología y toponímica
- 5.- Sistemas: tradicional, ordenador, microfilm, documentos. Soportes de Archivo

3. Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo

4. El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso. -Inclusiones, extracciones y expurgo-

5. Gestión documental informática -"oficina sin papeles"-

6. Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos

7. Autoevaluación

UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA AGENDA

1. Tipos de agenda

- 1.- Agenda manual
- 2.- Agenda electrónica
- 3.- Ordenador

2. Secciones de la agenda

- 1.- Planificación
- 2.- Gestión
- 3.- Información

3. Gestión de agendas

- 1.- La agenda del directivo
- 2.- La agenda del asistente
- 3.- Normas para el buen uso de la agenda

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

1. Tipos de Reuniones

- 1.- De información: ascendente, descendente y horizontal -comisiones de trabajo, grupos de decisión
- 2.- Ordinarias
- 3.- Extraordinarias
- 4.- Formales
- 5.- Medias -grupos de calidad, comité de empresa, reunión de venta-
- 6.- Informales -reunión de departamento, planning semanal, otros-
- 7.- Internas -junta directiva, asamblea, aprobación presupuestos, consejo de administración, comité directivo, jur de accionistas-
- 8.- Externas -mesa redonda, conferencia, congreso, coloquio, convención, simposio, negociación-

2. Planificación de las reuniones

3. Preparación de las reuniones

1.- Objetivos: intercambio de ideas o de información, toma de decisiones, elaboración de estrategias, distribución de tareas, coordinación de tareas, comunicación de temas de interés

2.- Presupuesto

3.- Registro de fechas en agendas

4.- Lista de control

5.- Lista de participantes

6.- Material de apoyo -pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas-

7.- Tarjetas -colocación de los integrantes, precedencias-

8.- Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y outsourcing

4. Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas

1.- Orden del día

2.- Convocatoria -dentro o fuera de la empresa-. Texto de la convocatoria

- 5.El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. -Duración, pausas, - almuerzo y otros)
- 6.Tipología y funciones de los participantes en una reunión. -Dirección, - secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-
- 7.El papel de la secretaria el día de la reunión. -Preparar, comprobar, - atender-
- 8.La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión
 - 1.- Cuestionario de evaluación
 - 2.- Acta resumen -elaboración borrador, envío, libro de actas-
 - 3.- Informe
 - 4.- Informe económico
 - 5.- Seguimiento de acuerdos
 - 6.- Archivo del dossier de la reunión