



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACION PROFESIONAL OCUPACIONAL

Secretariado de Dirección

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACION Y OFICINAS

Área Profesional: INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

2. **Denominación del curso:** SECRETARIADO DE DIRECCION

3. **Código:** AOIC21

4. **Curso:** ESPECIFICO

5. **Objetivo general:**

Adaptar las funciones propias del secretariado al ámbito de la asistencia personalizada al alto directivo, efectuando labores de tratamiento y proceso de información escrita confidencial de carácter económico y legal, llevando a cabo labores de transmisión y comunicación restringidas y/o ligadas al protocolo e imagen de la empresa, y gestionando la organización operativa de la oficina del área en la que se ubica y de la actividad del equipo humano administrativo de la misma.

6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Deberá tener tres años de experiencia en tareas de gestión administrativa.

6.3. Nivel pedagógico:

Será necesario formación metodológica o experiencia docente.

7. **Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- B.U.P. cursado
- FP I rama administrativa.

7.2. Nivel profesional o técnico:

Experiencia profesional como Secretario/a y/o haber superado el curso de ocupación de Secretario/a.

7.3. Condiciones físicas:

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo del curso.

8. Número de alumnos:

15 Alumnos

9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:

- Técnicas Relacionales de Secretariado de Dirección
- Introducción a la Economía de la Empresa
- Aspectos Prácticos del Derecho Empresarial
- Protocolo Interempresarial e Institucional
- Presentaciones Gráficas

10. Duración:

Prácticas	130 horas
Conocimientos profesionales	175 horas
Evaluaciones	15 horas
Total.....	320 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m² para grupos de 15 alumnos (2 m² por alumno).
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

11.2. Instalaciones para prácticas:

El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.

- Aula informática:
 - Superficie: 35 m²
 - Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux
 - Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
 - Mobiliario: mesas para ordenador, mesas para impresora, sillas para alumnos, mesa y silla para el profesor y un armario.

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

11.3. Otras instalaciones:

- Un espacio mínimo de 50 m² para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría.
- Aseos y servicios higiénicosanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. Equipo y material:

12.1. Equipo:

Dotación informática compuesta por:

- 15 PCs y 15 monitores compatibles con los sistemas operativos más extendidos en el mercado y de características suficientes para la utilización del software ofimático y las aplicaciones informáticas de gestión necesarias para el desarrollo del curso.
- software ofimático común y extendido en el mercado, de características suficientes para el adecuado desarrollo de los contenidos ofimáticos del curso.
- software de presentaciones gráficas común y extendido en el mercado, suficiente para desarrollar los contenidos formativos de presentaciones gráficas del curso.
- 8 impresoras de chorro de tinta de carro ancho.

Dotación audiovisual:

- 1 equipo de video
- 1 cámara de video
- 1 magnetofón con micro

12.2. Herramientas y utillaje:

- Teléfono, calculadora, grapadora, taladradora, bandejas de documentación, fecho numerador, sellos, tampones, tijeras, reglas, quitagrapas, sacapuntas, ficheros y archivos, agenda, y en general, herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.3. Material de consumo:

Folios, bolígrafos, gomas, sujetapapeles, cello, pegamento, sobres, papel ordenador, goma, lapicero, rotuladores, carpetas, etiquetas, diskettes, y en general, materiales en cantidad y calidad suficiente por el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.4. Material didáctico:

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección:

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las norma legales al respecto.

13. Inclusión de nuevas tecnologías:

El módulo de Presentaciones Gráficas constituye un elemento de nuevas tecnologías en este área.

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

14. Denominación del módulo:

TECNICAS RELACIONALES DE SECRETARIADO DE DIRECCION

15. Objetivo del módulo:

Desarrollar los procesos relacionales propios del Secretariado de Dirección, adaptando comportamientos y técnicas de comunicación a las características del directivo y/o equipo humano a su cargo.

16. Duración del módulo:

80 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Ante una simulación que plantee barreras en las comunicaciones debidas al emisor del mensaje:
 - Detectar las perturbaciones del mensaje
 - Analizar las actitudes del comunicante: hacia sí mismo, respecto al tema y hacia el receptor
 - Corregir las posibles deficiencias de retroinformación y de empatía
- A partir de un caso, convenientemente caracterizado, que recoja una relación de trabajos a realizar en la oficina, el tiempo disponible para ello y las características del equipo humano correspondiente:
 - Seleccionar el método adecuado para su desarrollo
 - Repartir las distintas tareas a realizar
 - Comprobar el desarrollo del trabajo
 - Corregir errores, implantando alternativas
 - Elaborar el resultado definitivo, recopilando las tareas parciales desarrollados por el grupo
- En un caso convenientemente caracterizado, simular:
 - La recepción y encaje adecuado de una crítica
 - La transmisión y expresión adecuada de una crítica
- En una situación convenientemente caracterizada de comunicación del directivo hacia la secretaria:
 - Simular el comportamiento eficaz ante un directivo autoritario
 - Simular el comportamiento eficaz ante un directivo participativo
 - Simular el comportamiento eficaz ante un directivo cordial

B) Contenidos teóricos

El Secretariado de Dirección

- La secretaria y la secretaria de dirección
 - Ambitos de trabajo y funciones: diferencias y similitudes
 - Capacidades y competencias: lo común y lo específico
 - El papel de la secretaria de dirección:
 - lo confidencial y lo restringido
 - imagen interna y externa.
 - la "autoridad" de la secretaria
 - características específicas
 - aptitudes especiales

- Diferentes tipos de secretaria de dirección
 - Dimensión de la oficina: jerarquías y áreas funcionales
 - Las intervenciones en un sistema centralizado
 - Las intervenciones en un sistema descentralizado
- Vertientes de acción del trabajo de la secretaria de dirección:
 - Relaciones ascendentes: la secretaria y el directivo
 - Relaciones descendentes: la secretaria y el equipo humano administrativo a su cargo
 - Relaciones complementarias: la secretaria y otros directivos, relaciones externas

La Secretaria de Dirección y la Función Directiva

- La planificación en la empresa
 - Principios básicos
 - Los objetivos empresariales
 - El proceso de la toma de decisiones
- La dirección en la empresa
 - Tipos de dirección
 - La dirección por objetivos
- El trabajo del directivo
 - Papeles interpersonales
 - Papeles informativos
 - Papeles decisorios
 - El trabajo integrado
- Los estilos de mando: características
 - El directivo autoritario
 - El directivo cordial
 - El directivo participativo
- La eficiencia de la secretaria de dirección: adaptación al estilo de mando

La Secretaria de Dirección y el Equipo Humano Administrativo

- Comportamientos ante el grupo de trabajo
 - Características de los grupos de trabajo:
 - el grado de competencia
 - el grado de compromiso
 - Respuestas ante las necesidades del grupo:
 - dirección
 - instrucción
 - respaldo
 - delegación
 - La utilización de las motivaciones:
 - incentivos externos
 - incentivos internos
- La organización y la planificación del trabajo
 - El control de la propia actividad:
 - preparación previa de la jornada de trabajo
 - control del tiempo
 - orden
 - utilización eficaz del teléfono
 - La organización del equipo administrativo:

- planificar
- priorizar
- organizar
- delegar
- controlar y ajustar

Aspectos Prácticos de la Comunicación.

- Influencias personales en la comunicación efectiva
 - La empatía
 - La locuacidad
 - La agresividad
 - El carácter
- Problemas individuales e interpersonales en la comunicación de las organizaciones
 - El efecto portería
 - Los problemas semánticos
 - El ruido
 - Las diferencias de status
 - Las sobrecargas del sistema
 - Los mecanismos defensivos
- Aprender a escuchar
 - El escuchar activo versus pasivo
 - Las técnicas de la escucha activa
- Las críticas
 - Cómo expresar una crítica
 - Cómo hacer frente a las críticas
- La conducción del diálogo
 - Cuestiones abiertas y cerradas
 - Cuestiones alternativas y dirigidas
- Vender ideas.
- El trato con las personalidades problemáticas
 - Tipos de personalidades problemáticas
 - Opciones y respuestas ante problemas planteados por el grupo
- La importancia de la comunicación informal
 - Los rumores
- Efectos de los sistemas de comunicación sobre los mensajes
 - La sobrecarga de la información y sus efectos sobre el contenido de los mensajes
 - Mantenimiento y restablecimiento de la exactitud de los mensajes

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la pertenencia e integración en la empresa y de la participación en su cultura y valores.
- Discreción y sentido de la confidencialidad.
- Flexibilidad y adaptación ante imprevistos y alteraciones frecuentes de los trabajos y actividades previstas.
- Iniciativa para desarrollar eficazmente la organización operativa de la agenda y actividades en general.
- Conciencia de la imagen de empresa y su transmisión en las relaciones con el exterior.
- Sentido del trabajo en equipo.
- Capacidad de comunicación como exigencia imprescindible para desempeñar competitivamente la dimensión relacional de su trabajo.

14. Denominación del módulo:

INTRODUCCION A LA ECONOMIA DE LA EMPRESA

15. Objetivo del módulo:

Identificar e interpretar los conceptos y contenidos básicos, propios de los informes económicos y financieros de la actividad empresarial.

16. Duración del módulo:

70 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:**A) Prácticas**

- Ante un supuesto que presente la composición de los estados contables, con el objetivo de su edición:
 - Detectar las posibles erratas en su composición
 - Clasificar los componentes de activo y pasivo
 - Clasificar los componentes de gasto e ingreso
 - Elaborar el documento definitivo
- Ante un supuesto que recoja informes comerciales y/o de producción para su posterior edición:
 - Diferenciar entre gastos fijos y variables
 - Comprobar la exactitud de las operaciones aritméticas contenidas en el informe
 - Elaborar los gráficos representativos de la información contenida en ellos
 - Editar el documento definitivo

B) Contenidos teóricos**Introducción a la Economía**

- Concepto de economía y evolución histórica
 - Necesidades
 - Bienes
 - Servicios
 - Sistemas económicos
- El dinero
 - Orígenes y evolución histórica
 - Definición y funciones
 - Clases de dinero:
 - metálico
 - papel moneda
 - dinero bancario
- La producción
 - Concepto
 - Factores de producción
 - La idea del beneficio empresarial
- La distribución
 - Concepto
 - Canales

- El transporte
- El consumo
 - Concepto
 - El consumo y los bienes
 - Bienes complementarios y sustitutivos
- Indicadores económicos
 - El Producto Interior Bruto y el Producto Nacional Bruto
 - La Renta Nacional
 - La Balanza de Pagos. Comercio exterior
 - La inflación y sus clases

Elementos de Economía de la Empresa

- El balance
 - Componentes del activo
 - Componentes del pasivo
 - El neto patrimonial
- La cuenta de pérdidas y ganancias
 - Componentes de los gastos
 - Componentes de los ingresos
 - El beneficio
- Otros índices de información económica en la empresa
 - Gastos fijos y variables
 - El margen bruto de ventas
 - El margen neto
 - El umbral de rentabilidad: expresión gráfica

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido analítico valorativo de las cifras económicas en relación a la actividad empresarial.
- Toma de conciencia de la empresa como proyecto generador de actividad económica y flujos financieros.
- Ubicación de la empresa en su entorno en tanto que agente económico.

14. Denominación del módulo:

ASPECTOS PRACTICOS DE DERECHO EMPRESARIAL

15. Objetivo del módulo:

Efectuar procesos administrativos vinculados con los aspectos de tramitación legal contractual de la actividad empresarial.

16. Duración del módulo:

50 horas.

17. Contenidos formativos del módulo

A) Prácticas

- Ante un supuesto que recoja los datos necesarios para la confección de contratos mercantiles:
 - Distinguir los elementos personales del contrato
 - Determinar el objeto del contrato
 - Seleccionar la óptima redacción de las diferentes cláusulas del contrato
 - Elaborar el contrato definitivo
- Ante un supuesto que recoja los datos necesarios para la participación de la empresa en un concurso público:
 - Extraer de las bases las documentaciones a presentar
 - Recopilar los datos necesarios para la confección de la documentación a presentar
 - Cumplimentar el dossier definitivo con todos los documentos a aportar
 - Desarrollar la búsqueda y localización de diferentes textos legales en soportes documentales y magnéticos.

B) Contenidos teóricos

Concepto y Clasificación del Derecho

- Concepto de derecho.
- Fuentes del derecho y su jerarquía
 - La ley
 - La costumbre
 - Principios generales del derecho
 - La jurisprudencia
- Clases de derecho
 - Derecho público
 - Derecho privado
- Legislación comunitaria básica.

Derecho Civil

- Elementos personales y su capacidad jurídica
 - Persona física
 - Persona jurídica
- Elementos materiales
 - Concepto jurídico de cosa
 - Clasificación de las cosas

- El Código Civil español.
- Obligaciones y contratos
 - Concepto y clases
 - Sujetos de las obligaciones
 - Nacimiento y extinción de las obligaciones
 - Elementos esenciales del contrato civil
 - Clases y efectos de los contratos
- El registro civil
 - Organización del registro civil
 - Publicidad y competencia
 - Los asientos: clases y rectificación

Derecho Mercantil

- Fuentes del derecho mercantil.
- El empresario y su estatuto jurídico.
- Los contratos mercantiles
 - Diferencia respecto a los contratos civiles
 - La compraventa mercantil
 - El contrato de leasing
 - El contrato de comisión
 - Los contratos de transporte y seguro
- El registro mercantil y su funcionamiento.

Derecho Administrativo

- La contratación con el Estado: los contratos administrativos y sus características.
- El procedimiento administrativo público.

Derecho de la Competencia

- El principio de libre competencia en la C.E.E.
- Normas comunitarias aplicables a la actividad empresarial.
- Acuerdos entre empresas prohibidos y exentos en el derecho comunitario
 - Acuerdos prohibidos
 - Acuerdos exentos
 - Acuerdos sobre distribución:
 - contratos de franquicia
 - derechos de propiedad industrial
- Legislación española sobre derecho de la competencia.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Percepción global del entramado legal que regula la actividad empresarial.
- Sentido de la obligatoriedad y respeto hacia el marco legal vigente.
- Conciencia de las repercusiones generadas por el incumplimiento de la normativa legal.
- Rigor y precisión en la ejecución de las obligaciones formales generadas por los procesos y trámites legales.

14. Denominación del módulo:

PROTOCOLO INTEREMPRESARIAL E INSTITUCIONAL

15. Objetivo del módulo:

Aplicar las reglas básicas del protocolo en la organización y desarrollo de actos, tanto dentro como fuera de la empresa.

16. Duración del módulo:

70 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Ante un caso, convenientemente caracterizado, que escenifique la celebración de un acto público organizado por la empresa con asistencia de distintas personalidades:
 - Organizar los aspectos protocolarios del acto
 - Efectuar las presentaciones entre los participantes destacados
 - Ubicar adecuadamente a los participantes y asistentes al acto
- Ante un caso, convenientemente caracterizado, que contemple la asistencia a un acto por invitación de uno o varios directivos de la empresa:
 - Contestar a la invitación
 - Informar a los directivos de los aspectos protocolarios del acto
- Ante un caso, convenientemente caracterizado, que contemple la asistencia a un acto institucional:
 - Contestar a la invitación
 - Informar a los directivos de los aspectos protocolarios del acto

B) Contenidos teóricos

Introducción al Protocolo

- Definiciones de protocolo.
- Evolución histórica.
- El impacto de la comunicación a través de actos: repercusión en la vida empresarial, pública y social.
- Plan de trabajo y metodología.
- Regulación legal del protocolo: decreto 2099/83.

Aspectos Generales del Protocolo

- Presentaciones y saludos.
- Normas generales de comportamiento.
- Títulos, condecoraciones y tratamientos.
- La seguridad en los actos.

El Protocolo en la Empresa

- Tratamientos dentro de la empresa.
- Comportamiento social.
- El regalo en la empresa.
- Invitaciones en España y en el extranjero:
 - Forma de las invitaciones
 - Contestación a invitaciones

- Obligaciones con los visitantes.
- Las ceremonias en la empresa:
 - Anfitrión
 - Precedencias
 - Presidencias
- Colocación de autoridades y personalidades.
- Los banquetes:
 - Colocación de los asistentes
 - Reglas que gobiernan la comida
 - La atención al invitado

Protocolo Institucional

- Tratamiento social: los tratamientos honoríficos.
- Condecoraciones y distinciones.
- El protocolo en los Ayuntamientos.
- El protocolo en el Gobierno de la Nación.
- El protocolo en la Unión Europea.
- El protocolo diplomático.
- La etiqueta en los hombres y en las mujeres.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido del detalle y gusto por el cuidado de los aspectos formales.
- Conciencia de la importancia otorgada al protocolo y adecuado tratamiento en determinados círculos, ambientes y/o actos.
- Sentido del agravio y/o mala imagen que pueden generar los inadecuados tratamientos de protocolo.

14. Denominación del módulo:

PRESENTACIONES GRAFICAS

15. Objetivo del módulo:

Elaborar y editar presentaciones gráficas aplicables a las comunicaciones internas y comerciales de la empresa.

16. Duración del módulo:

50 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Ante un supuesto, convenientemente caracterizado, que contenga los objetivos a cumplir en el desarrollo de una presentación gráfica para uso interno en la empresa:
 - Elaborar el guión de la presentación
 - Seleccionar los elementos gráficos a utilizar
 - Generar la presentación solicitada, utilizando la aplicación disponible
 - Editar el producto final
- Ante un supuesto, convenientemente caracterizado, que contenga los objetivos a cumplir en el desarrollo de una presentación comercial de un producto y/o servicio:
 - Elaborar el guión de la presentación
 - Seleccionar los elementos gráficos a utilizar
 - Generar la presentación solicitada, utilizando la aplicación disponible
 - Editar el producto final

B) Contenidos teóricos

- Introducción
 - Qué es una presentación
 - Requisitos del sistema
 - Cómo comenzar y finalizar una sesión
 - Descripción de la pantalla de la aplicación
- Trabajo básico con una presentación
 - Creación de una presentación
 - Almacenamiento de una presentación
 - Recuperación de una presentación
 - Visualización de una presentación
- Efectos especiales
 - Efectos especiales en una diapositiva
 - Efectos especiales en el texto
 - Modificar fuentes y tamaños de letras
- Trabajo con dibujos
 - Crear un dibujo
 - Modificar un dibujo
 - Insertar una imagen

- Modificar una imagen
- Gráficos
 - Creación de un gráfico en una diapositiva
 - Tipos de gráficos
 - Modificación de un gráfico
 - Modificar atributos del gráfico
 - Otros elementos que complementan el gráfico:
 - títulos
 - leyenda
 - otros
- Intercambio de datos con otras aplicaciones
 - Importar datos de la hoja de cálculo
 - Importar datos del procesador de textos
 - Exportar diapositivas al procesador de textos
 - Importación de imágenes y objetos
- Impresión y presentación
 - Imprimir una presentación:
 - opciones de impresión
 - Presentación de las diapositivas:
 - efectos de presentación de las diapositivas
 - formas de hacer una presentación
 - fijar intervalos
 - diapositivas que se muestran por etapas
 - ocultar diapositivas
- Patrones y plantillas
 - Qué es una plantilla
 - Utilización de plantillas
 - Qué son los patrones de diapositivas
 - Utilización de patrones

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición positiva y abierta al uso de conceptos, herramientas y modos de trabajo nuevos y tecnológicamente diferentes.
- Perseverancia y continuidad en el manejo de aplicaciones informáticas como fórmula de visualización de sus posibilidades.
- Sentido de la exactitud y la precisión como exigencia de la relación de trabajos con la herramienta informática y el ordenador en general.
- Sentido de la experimentación como fórmula de profundización en el manejo operativo de las posibilidades de la herramienta informática.
- Imaginación y creatividad para optimizar las utilidades y ámbitos de uso de la herramienta informática.