

PLA DOCENT

Habilitats clau del secretariat de direcció

Presentació

Aquest taller et proporcionarà una formació sobre el perfil del personal de secretaria a l'Administració, sobre les seves tasques i responsabilitats bàsiques i sobre les habilitats i tècniques necessàries per dur-les a terme.

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Taller

Canal

Videoformació +
en línia

Requeriments dels destinataris/es

- Es requereix que els participants tinguin la càmera activada durant tota la sessió. Aquesta mesura permet assegurar una experiència d'aprenentatge més interactiva i efectiva.

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	14

Temporalització

Durada total:

12 hores

Distribució horaria:



PLA DOCENT

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 8

Hores de treball virtual: 4

Programació setmanal orientativa:

4 setmanes

Objectius

1. Identificar allò que s'espera de la posició del secretariat com a personal de suport departamental i/o directiu dins l'organigrama
2. Reconèixer que són imatge de l'entitat i del directiu i identificar l'aportació de valor que la seva posició dona al departament i les habilitats professionals i relacionals que són necessàries per actuar de nexes entre els diversos interlocutors
3. Distingir les tècniques de comunicació a diferents nivells: amb caps, usuaris/àries, membres del departament, col·legues, proveïdors...

Continguts

1. Aspectes i situació del personal de secretaria dins l'Administració
2. Evolució i habilitats del perfil
3. Tècniques de secretariat: gestió del temps
 - 3.1. La gestió de les tasques diàries: urgència/importància, agenda, despatx diari amb el cap
 - 3.2. Què ens fa perdre el temps? Lladres de temps a l'entorn de secretaria
4. Tècniques de secretariat: la comunicació escrita
 - 4.1. Redacció efectiva d'escrips professionals: estètica, ús del llenguatge adient, transmissió eficient, el correu electrònic
 - 4.2. Errors més freqüents en la comunicació escrita
 - 4.3. Principals escrips: cartes, actes, informes, oficis, notes internes
5. Tècniques de secretariat: l'atenció telefònica
 - 5.1. Emissió i recepció de trucades; traspàs de la informació; filtració
 - 5.2. Errors més freqüents a l'atenció telefònica



PLA DOCENT

- 6. Tècniques de secretariat: la recepció de visites
 - 6.1. Normes bàsiques de recepció: salutacions i presentacions. El tuteig
 - 6.2. Normes bàsiques per rebre visites al despatx
- 7. Tècniques de secretariat: la gestió de reunions i l'organització d'actes
 - 7.1. La gestió dels esdeveniments per part del secretariat
 - 7.2. El paper del personal de secretaria a les reunions: abans, durant i després de la reunió
 - 7.3. Com interrompre una reunió

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant

Acció formativa de 4 sessions de videoformació de dues hores cada una i 4 hores de treball individual en línia.

Les sessions de videoformació són eminentment pràctiques i partiran sempre de l'anàlisi de les tasques i aportacions fetes pels participants a l'aula virtual. Aquestes seran recollides i analitzades i s'introduirà nou contingut. A l'aula virtual hi haurà material per ampliar-la i per generar nou treball individual. És necessari que les hores que es destinen a l'aula virtual puguin fer-se de forma ordenada i reflexiva.

En acabar la formació, el participant haurà practicat en aquells aspectes que més difícils li resultin i disposarà d'eines i pràctiques per millorar-los. Finalment, caldrà que elabori un Pla personal de millora sobre els aspectes apresos.

Orientacions per a l'avaluació

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball



PLA DOCENT

Sistema d'avaluació

- Assistència
- Prova
- Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

En acabar la formació, el participant haurà practicat amb aquells aspectes que li resultin més difícils i disposarà d'eines i pràctiques per millorar-los. El Pla personal de millora sobre els aspectes apresos tindrà el major pes en l'avaluació.

Puntuació dels elements d'avaluació

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts
Participació	20
Tasques	40
Producte final	40
Puntuació Total (suma de punts)	100

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 80 punts del total dels elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament