

PRÁTICAS DE SECRETARIADO E ASSESSORIA

Curso Técnico Superior Profissional em Apoio à Gestão

Código: 311061

Área Científica Predominante: Ciências empresariais (AD)

Docente: Cláudia Maria de Pinho Ribeiro Nogueira Rodrigues

Idioma de Instrução: Português

Regime: S2

Carga Letiva: 60h Carga Trabalho: 108h

ECTS: 6,0

Objetivos

O objetivo desta Unidade Curricular consiste em dotar os alunos de conhecimentos práticos sobre os serviços de secretariado e assessoria de uma Empresa ou Instituição, associados à função de Apoio à Gestão, diretamente relacionados com a organização e realização do expediente geral de escritório, organização de tarefas, agenda e contactos, elaboração de documentos escritos, bem como com as tarefas de assessoria a um gestor na organização de viagens, na preparação de documentação de análise e no controlo de tarefas de apoio à gestão.

Resultados da Aprendizagem

No final desta unidade curricular espera-se que os alunos tenham adquirido, entre outras, as seguintes competências:

Conhecer o perfil do secretariado no século XXI – competências pessoais e profissionais

Organizar o escritório de forma organizada, eficiente e ergonómica

Realizar atendimento telefónico e presencial

Conhecer e implementar metodologias de gestão do tempo para dar resposta eficiente a todo o expediente de escritório

Conhecer os documentos empresariais e institucionais e o circuito da correspondência numa Empresa

Elaborar documentos empresariais e institucionais em língua portuguesa, respeitando os requisitos em termos de forma e conteúdo

Redigir atas

Gerir o correio eletrónico e redigir mensagens por esta via

Conhecer técnicas de organização do arquivo

Planificar adequadamente o trabalho de apoio à gestão, recorrendo a ferramentas de planificação

Gerir a agenda e contactos internos e externos

Organizar viagens

Conteúdos Programáticos

1 - Perfil do Profissional de Apoio à Gestão

Secretariado moderno vs tradicional

Características do secretariado moderno – Profissional de Apoio à Gestão

Funções do Profissional de Apoio à Gestão

2 - Técnicas de organização do espaço administrativo

Materiais e utensílios utilizados em espaço administrativo

Organização do posto de trabalho segundo a metodologia dos 5S`s

Noções de ergonomia na área administrativa

3 - Atendimento presencial e telefónico

Fatores de comunicação verbal e não verbal que influenciam o atendimento

Atendimento presencial

Atendimento telefónico

4 - Comunicação Escrita

Importância da Comunicação escrita para a Empresa

Tipos de Comunicação Escrita – formal e informal

Formatação e regras da correspondência empresarial moderna

Elaboração de documentos empresariais e institucionais - – carta, ofício, circular, relatório, declaração, requerimento, Curriculum Vitae

Redação de atas

Redação de mensagens de correio eletrónico

Documentos contabilísticos

5 - Arquivo e Gestão Documental

Organização do arquivo administrativo

Formas de ordenação

Plano de classificação e criação de bases de dados

6 - Planeamento e controlo no apoio à gestão

Metodologias de Gestão do Tempo

Ferramentas de planificação do trabalho

Elaboração de mapas de controlo

Organização da agenda utilização do Outlook

7 - Organização e planificação de viagens

Viagens internacionais

Viagens nacionais

Planificação de viagens

Bibliografia Recomendada

- Moreira, Isabel de Morais Sarmiento (2016). Correspondência Comercial (3ª Edição), Edições ETEP - Edições Técnicas e Profissionais

- Morgado, Susana Ferreira, Teresa Costa, (2013). Técnicas de Secretariado 1, Areal Editores

- Borges, Maria João, Secretariado, uma visão prática, (2015). Edições Técnicas e Profissionais

Métodos de Ensino e de Aprendizagem

Os conteúdos programáticos foram organizados pela forma como geralmente são necessários e realizados nas Empresas:

Conhecer o perfil do profissional de secretariado para saber dar resposta as exigências do gestores ,

Organizar o espaço de trabalho e saber adotar postura correta em termos ergonómicos

Conhecer técnicas de atendimento presencial e telefónico de excelência

Saber formatar e redigir documentos, abordando-se os documentos mais comuns da correspondência comercial, numa perspetiva moderna

Conhecer técnicas de arquivo e gestão documental

Abordar questões do apoio à função de gestão nomeadamente na organização de eventos, viagens ou até mesmo reuniões e apresentações.

Saber organizar o trabalho que na função de secretariado é vital já que lida com uma variedade de tarefas muito grande

Saber organizar viagens e reservar transportes e alojamento, bem como elaborar planos de viagem para os viajantes

Métodos de Avaliação

A avaliação da Unidade Curricular será contínua e periódica. Serão utilizadas metodologias expositivas e práticas onde os alunos serão avaliados da seguinte forma:

2 Testes de Avaliação - 75%

Observação de Participação e Trabalhos Práticos nas aulas - 25%