

ASIGNATURA	
Organización del servicio y trabajo de secretariado	
Datos generales de la Asignatura	
Profesora: María Vecino González	
Ciclo formativo: Secretariado	Año: 2007-2008
Contenidos de la Asignatura	
<p><u>CONTENIDOS DE HECHOS, CONCEPTOS Y SISTEMAS CONCEPTUALES.</u></p> <p>1. MODELOS ORGANIZATIVOS DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de entidades: empresa privada, administraciones públicas, fundaciones e instituciones. 2. Organigramas funcionales. 3. Circuitos de comunicación dentro de los organigramas. 4. Funciones administrativas en un despacho, en un departamento y en una oficina. <p>2. TAREAS DEL SERVICIO DE SECRETARÍA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los departamentos de la empresa y/o organización. 2. Tipo de servicio de secretariado atendiendo en las diferentes áreas funcionales o las líneas de autoridad y responsabilidad. 3. Ética profesional: código deontológico. 4. Organización física del departamento: la distribución de los elementos físicos y humanos, los principios de eficacia, de racionalidad y de ergonomía. 5. Planificación y periodificación de tareas: funciones, integración, flexibilidad y secuencialización. Los recursos humanos y materiales a cada tarea: acciones, criterios de asignación. 6. Técnicas de control del tiempo: diagramas, medida, desviaciones. 7. La agenda propia y del departamento: medios, sistemas de organización y de seguimiento. <p>3. VIAJES E INTERCAMBIOS COMERCIALES CON OTROS PAÍSES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reservas y gestión de viajes: conceptos y tipo. 2. Alojamiento: tipo y ofertas. 3. Legislación sobre viajeros en tráfico. 4. Normas comunitarias, estatales y autonómicas sobre viajeros. 5. Divisas y cambios: cambio, cheques de viaje y tarjetas crédito, limitaciones legales y trámites aduaneros. 6. Derechos del viajero. 7. Seguros de viajes. 8. Consulados y embajadas. 9. Documentos acreditativos del derecho de uso del servicio de viaje. <p>4. ACTOS SOCIALES Y REUNIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actos públicos y privados: tipología. 2. Las normas de protocolo nacionales e internacionales: tratamiento, ubicación y prioridades. 3. La preparación de actas y reuniones: definición de los objetivos, convocatoria, mailing, orden del día, sitio, asistentes y agenda del acto. 4. El coste de un acto o reunión: elementos, estimación, presentación. 5. El papel de la secretaría en los actos y en las reuniones: soporte logístico. 6. La documentación: tipo, formas de presentación y revisión. 7. Actas y resumen de reuniones: modelo, estilo. <p>5. LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las relaciones de trabajo en los diferentes niveles funcionales de la empresa u organización. 2. El trabajo en equipo: la distribución de tareas y la delegación de responsabilidades. 3. Sistemas y criterios de organización del trabajo de secretaría. 4. Liderazgo: teorías, estilos de dirección. 5. El principio de Peter. 6. La motivación de equipos humanos: la supervisión y la valoración de tareas y de resultados. <p><u>CONTENIDOS DE PROCEDIMIENTOS.</u></p> <p>1. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE SECRETARÍA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de la estructura organizativa y de las funciones. 2. Concreción de las líneas de autoridad y de responsabilidad del personal adscrito. 3. Fijación de las finalidades y de las tareas del área de secretaría. 4. Concreción de las funciones delegadas. 5. Comunicación de las funciones y tareas. 6. Seguimiento y control de trabajo. 	

2. ORGANIZACIÓN DE LA AGENDA DE DIRECCIÓN:

1. Identificación de los aspectos que tiene que incluir la agenda.
2. Determinación de los recursos materiales y humanos necesarios.
3. Prioridad de las acciones.
4. Delegación de actuaciones.
5. Reajuste constante según necesidades.

3. PREPARACIÓN DE REUNIONES, DE ENTREVISTAS Y DE ACTOS PROTOCOLARIOS:

1. Identificación de las finalidades del acto.
2. Interpretación de las normas de las fórmulas de protocolo, según el país y las personas.
3. Elaboración y distribución de la convocatoria.
4. Determinación de la información que se tiene que entregar.
5. Previsión de los recursos necesarios.
6. Comprobación de la documentación y del material.
7. Organización del espacio.
8. Control y seguimiento del desarrollo del acto.

4. ORGANIZACIÓN DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES:

1. Identificación de la finalidad y de las otras premisas del viaje.
2. Concreción de los elementos básicos sobre costes, medios de transporte, tiempo y requisitos formales.
3. Interpretación del protocolo y de la documentación necesaria.
4. Obtención de información sobre tarifas, itinerarios y límites de reserva.
5. Determinación del itinerario, del programa y de las normas de protocolo.
6. Previsión de posibles alteraciones o cambios.
7. Formalización de las acciones documentadas.

5. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL ÁREA DE SECRETARÍA:

1. Identificación de la información o de la documentación que se tiene que entregar o presentar.
2. Búsqueda y obtención de los datos y de documentos necesarios.
3. Determinación de la forma de clasificación, presentación y distribución.
4. Redacción de cartas de presentación, de convocatorias o de otros documentos.
5. Revisión del contenido, de la ortografía, de la sintaxis y de la presentación.
6. Comprobación de la entrega.

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL TIEMPO:

1. Identificación de las tareas que hay que controlar.
2. Determinación del diagrama de control y de los parámetros de medida.
3. Estimación del tiempo previsto.
4. Registro del tiempo real.
5. Valoración de las desviaciones.

7. TOMA DE DECISIONES SOBRE CONTINGENCIAS EN EL SEGUIMIENTO DE LA AGENDA O EN LA ORGANIZACIÓN DE UN VIAJE:

1. Obtención de información sobre la contingencia producida.
2. Determinación de las alternativas para enmendar la contingencia.
3. Selección de la alternativa más adecuada.
4. Seguimiento y control.

8. CÁLCULO DE COSTES DE ACTAS Y REUNIONES:

1. Identificación de los parámetros y de las variables.
2. Obtención de información económica de cada una de las variables.
3. Determinación del esquema del presupuesto.
4. Selección de la aplicación informática adecuada para la elaboración.
5. Realización de las operaciones.
6. Edición y presentación del presupuesto.

9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA DE SECRETARÍA:

1. Concreción de las funciones, de las tareas y de las responsabilidades de las personas del grupo humano.
2. Comunicación de los objetivos de la organización.
3. Armonización de ideas y de objetivos.
4. Motivación en la ejecución de tareas asignadas.
5. Control y seguimiento de las tareas realizadas.

CONTENIDO DE ACTITUDES.**1. OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO:**

1. Eficacia en la estructuración del trabajo de secretaría y en la organización de viajes y actos protocolarios asignados al trabajo de secretaría.
2. Eficiencia en la planificación y en el seguimiento de la agenda de trabajo propia y del departamento.

2. ORDEN Y MÉTODO DE TRABAJO:

1. Secuencia de las tareas coherentemente y con los objetivos previstos.
2. Seguimiento de las normas de protocolo en los actos, en las reuniones y en las entrevistas.
3. Pulcritud en la presentación de la documentación.

3. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

1. Coordinación de tareas entre el equipo de trabajo o las personas que intervienen en un acto protocolario.
2. Delegaciones de funciones a las personas a su cargo.

4. COMPROMISO CON LAS OBLIGACIONES ASOCIADAS AL TRABAJO:

1. Puntualidad en la realización de las tareas asignadas.
2. Aceptación de las normas y de las tareas asignadas individualmente y a las personas del equipo de trabajo.

5. TRABAJO EN EQUIPO:

1. Interés por las opiniones, habilidades y características personales de los miembros del departamento.
2. Disposición a aprender de los otros.

6. INDEPENDENCIA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO:

1. Autonomía en la organización y planificación del trabajo de secretaría, de los actos protocolarios y de los viajes.
2. Toma de decisiones propias para resolver contingencias en la gestión de la agenda.

7. INTERÉS POR LAS RELACIONES HUMANAS:

1. Flexibilidad y tolerancia en las relaciones interpersonales.
2. Cordialidad en la transmisión de instrucciones y órdenes al personal a su cargo.
3. Motivación y persuasión del equipo de trabajo en la realización y/o organización de las actividades y de los actos.

8. MENTALIDAD EMPRENDEDORA EN LAS TAREAS Y ACCIONES:

1. Búsqueda de nuevas maneras de organizar el trabajo, la agenda o la programación de un viaje.
2. Motivación para emprender tareas y abordar situaciones nuevas.

9. VALORACIÓN DE RESULTADOS:

1. Actitud crítica con el trabajo propio y con el funcionamiento del departamento.
2. Valoración de la calidad del trabajo propio y del colectivo.
3. Valoración del coste de los resultados según las decisiones tomadas.

PROGRAMA**1. LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN.**

- 1.1 La empresa: concepto, elementos que la componen, objetivos empresariales
- 1.2 Las funciones de la empresa
- 1.3 Clasificación
- 1.4 La organización empresarial y su representación por medio de organigramas
- 1.5 La dirección y el liderazgo en la empresa
 - 1.5.1 Trabajo en equipo.
 - 1.5.2 Liderazgo, teorías y estilos de dirección
 - 1.5.3 La motivación de equipos.

2. FUNCIONES DEL SERVICIO DE SECRETARIADO

- 2.1. Personalidad y comportamiento directivo
- 2.2 Ética en el trabajo, el código deontológico del/ la secretario/a
- 2.3 Funciones del servicio de secretariado
- 2.4 Tipos de servicio de secretariado por áreas.

3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE SECRETARIADO

- 3.1 Planificación, organización y gestión de Calidad.
- 3.2 Elementos de la oficina y su organización
- 3.3 Gestión del tiempo. Distribución de tareas y control del tiempo
- 3.4 El archivo
- 3.5 La agenda

4. ORGANIZACIÓN DE VIAJES

- 4.1 Reservas y gestión de viajes: conceptos y tipos
- 4.2 Alojamiento: tipos y ofertas

- 4.3 Legislación sobre viajes en tránsito
- 4.4 Normas comunitarias, estatales y autonómicas sobre viajes
- 4.5 Divisas y cambios: cambio, cheques de viaje y tarjetas de crédito, limitaciones legales y trámites aduaneros.
- 4.6 Derechos del viajero
- 4.7 Seguros de viaje
- 4.8 Consulados y embajadas
- 4.9 Documentos acreditativos de derecho de uso del servicio de viaje

Evaluación

40% Nota final examen
 60% Presentación casos prácticos: A lo largo del curso realizaremos casos prácticos para comprender mejor cada módulo estudiado. Serán casos planificados con antelación y casos sorpresa.
 No se hará un trabajo final de asignatura, sino que se deberán presentar los casos propuestos a lo largo del curso. Se realizarán un mínimo de 10 casos puntuables.

Puntuación:

- Entregado: punto +
- No entregado: punto -
- Entregado fuera de plazo: caso en blanco

(Se negociarán las fechas de entrega en función del caso y la carga de trabajo de los alumnos)

Metodología de la Asignatura	% total
Clases Teóricas	40%
Clases Prácticas	60%
Tutorías: (Pendiente concretar horarios)	(Previa petición de hora)

Metodología Casos Prácticos

Metodología casos:

1. Presentación del caso
2. Comentario esquema planificación a seguir
3. Trabajo en equipos de 2 ó 3 personas o individual.
4. Comentarios en común

Se dará un tiempo determinado de desarrollo en clase de 45 minutos a 2 horas, dependiendo del caso.

Bibliografía

- Rodríguez Martínez, Gabriel y Gago García, Lourdes, Organización del Servicio y Trabajos de Secretariado Mcgraw-Hill / Interamericana De España, S.A.
- Bercovici, G. Y Harache, C: Manual de la secretaria eficaz: conviértase en una pieza clave para su empresa (3ª ED.) de. Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Londoño, Maria Claudia Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz: Organización, planificación, habilidades y Protocolo (2ª ED.) de FUNDACION CONFEMETAL
- Cervera Fontoni, Angel Luis: Comunicación Total, ESIC, Madrid 2004