



Lançamos pontes para o seu **futuro**

Curso de Secretariado de Direção



Conteúdo Programático

Psicologia Aplicada	20 horas	}	Ciclo 1
Técnicas de Gestão de Conflitos	12 horas		
Liderança e Trabalho em Equipa.....	12 horas		
Fundamentos de Gestão de Empresas	16 horas		
Técnicas de Secretariado.....	50 horas		
Protocolo	10 horas		

Total..... 120 horas

Relações Públicas e Comunicação.....	40 horas	}	Ciclo 2
Aplicação profissional das redes sociais.....	10 horas		
Marketing pessoal.....	6 horas		
Aperfeiçoamento em Português.....	34 horas		
Correspondência Comercial.....	20 horas		
Arquivo e Gestão Documental.....	10 horas		

Total..... 120 horas

MÓDULO: PSICOLOGIA APLICADA

O QUE SE ENTENDE POR PSICOLOGIA

1. O COMPORTAMENTO HUMANO

- 1.1. Distinção entre observação ocasional e observação científica.
- 1.2. O estudo do comportamento humano no âmbito da psicologia
- 1.3. Situar o início do estudo científico do comportamento humano e identificar as suas características e exigências
- 1.4. Identificar e caracterizar os factores condicionantes do desenvolvimento humano

2. A PERCEPÇÃO

- 2.1. O processo de construção da percepção do mundo pelo sujeito
- 2.2. Relacionar a linguagem, através da qual se comunica, com a percepção

3. A MOTIVAÇÃO

- 3.1. A importância da motivação como factor mobilizador do comportamento
- 3.2. Analisar criticamente as principais teorias da motivação
- 3.3. Consciencializar-se das forças motivacionais da sua conduta e do seu desempenho

4. ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

- 4.1. Reconhecer as diferentes orientações ou estilos do relacionamento interpessoal
- 4.2. Conhecer (teórica e praticamente) as vantagens do estilo afirmativo

5. O COMPORTAMENTO INDIVIDUAL E INTERPESSOAL NO SEIO DA ORGANIZAÇÃO

- 5.1. Interpretar o comportamento do indivíduo no seio das organizações
- 5.2. Identificar os princípios gerais para uma gestão organizacional eficaz

6. A COMUNICAÇÃO HUMANA

- 6.1. Definição
- 6.2. Elementos da Comunicação
- 6.3. Canais e Tipos de Comunicação
- 6.4. Meios de Comunicação
- 6.5. A Inevitabilidade e a Universalidade da Comunicação
- 6.6. Funções da Comunicação
- 6.7. Barreiras de Comunicação

6.8. A Linguagem

MÓDULO: TÉCNICAS DE GESTÃO DE CONFLITOS

1. Caracterização de conflito
2. Tipos de conflitos nas organizações
3. A dupla perspetiva no conflito
4. As condições antecedentes do conflito
5. A comunicação ineficaz como fator de conflito
6. O processo de conflito
7. Identificar os estilos pessoais nas situações de conflito
8. Conhecer melhor o outro e a forma como ele reage
9. Desenvolver as atitudes e comportamentos que facilitem a resolução dos conflitos
10. As relações de força
11. Da incompatibilidade à busca das soluções
12. Criar um clima de confiança com o interlocutor
13. Gerir conflitos no local de trabalho
14. Comunicação eficaz e assertividade
15. A comunicação interpessoal
16. A escuta ativa
17. A reformulação
18. A assertividade
19. A inteligência emocional

MÓDULO: LIDERANÇA E TRABALHO EM EQUIPA

1. A importância do papel da liderança nas organizações
2. Estilos de liderança
3. Adotar estilos de liderança adequados tendo em conta os critérios de eficácia individual e grupal
4. Liderar pelo exemplo
5. A importância de saber delegar
6. Reconhecer a importância do trabalho em equipa para o indivíduo e para a organização
7. Identificar as características das equipas
8. Utilizar as principais técnicas de motivação dos elementos de uma equipa
9. Definir e alcançar os objectivos para a equipa
10. Criar mecanismos de comunicação eficazes para o desenvolvimento da equipa
11. Reconhecer e valorizar as capacidades dos colaboradores

MÓDULO: FUNDAMENTOS DE GESTÃO DE EMPRESAS

1. EMPRESA
 - 1.1. Conceito
 - 1.2. Classificação económica e jurídica
 - 1.3. Implicações legais e formais derivadas da sua tipologia
2. A EMPRESA, A ORGANIZAÇÃO, CONFLITOS E COMPLEMENTARIDADES
 - 1.1. Tipologias organizativas
 - 1.2. Ligações hierárquicas e funcionais
 - 1.3. Interligações funcionais
 - 1.3.1. Organização e métodos
 - 1.3.2. Planeamento e controlo
 - 1.3.3. Aprovisionamento, produção e gestão de stocks

- 1.3.4. Financeira
- 1.3.5. Marketing
- 1.3.6. Recursos Humanos

MÓDULO: TÉCNICAS DE SECRETARIADO

7. O SECRETARIADO NUM CONTEXTO ACTUAL

- 1.1. Definição da função
- 1.2. Noções de eficácia e produtividade
- 1.3. O papel do secretariado num mundo em mudança
- 1.1 A Secretária inserida na organização

2. PERFIL DA SECRETÁRIA

- 2.1 Competências e qualidades pessoais
- 2.2 Competências profissionais
- 2.3 Estilo e apresentação
- 2.4 Personalidade. Seu desenvolvimento
- 2.5 A importância do profissionalismo inerente à função

3. TAREFAS DA SECRETÁRIA

- 3.1 A organização do trabalho
 - 3.1.1 Organização pessoal
 - 3.1.2 A gestão do tempo
 - 3.1.3 Análise da utilização do tempo
 - 3.1.4 A gestão dos meios
 - 3.1.5 A importância do planeamento
 - 3.1.6 Os instrumentos de gestão do tempo e dos meios
- 3.2 A colaboração com o chefe
 - 3.2.1 Definição de métodos de normas
 - 3.2.2 Empatia
- 3.3 A importância crucial da informação na actualidade
 - 3.3.1 Tipos de informação
 - 3.3.2 A informação dentro da empresa
 - 3.3.2.1 De origem externa
 - 3.3.2.2 De origem interna – para o exterior e intra-empresa
 - 3.3.3 O acesso à informação no mundo actual
 - 3.3.4 O excesso de informação. Inconvenientes
 - 3.3.5 Discernir entre informação útil ou pertinente, e informação inútil
 - 3.3.6 A importância da actualização da informação
- 3.4 Técnicas de gestão da informação
 - 3.4.1 Tipos de documentação
 - 3.4.1.1 Documentos comerciais e não comerciais
 - 3.4.1.2 Documentos oficiais
 - 3.4.1.3 Documentos internos
 - 3.4.1.4 A correspondência. Correio, faxes, e-mail, telex
 - 3.4.1.5 O registo da correspondência recebida e expedida
 - 3.4.2 O registo da informação
 - 3.4.3 Os diversos circuitos da informação
 - 3.4.4 Circulação da informação dentro da empresa
- 3.5 O atendimento
 - 3.5.1 O atendimento como imagem pessoal e institucional
 - 3.5.2 O atendimento telefónico
 - 3.5.3 O atendimento pessoal
- 3.6 A agenda
- 3.7 Preparação de reuniões
 - 3.7.1 Tipos de reuniões (assembleias, reuniões internas, reuniões externas, com clientes, com fornecedores, com outros parceiros, reuniões institucionais, reuniões informais, seminários, etc.)

- 3.7.2 Fases de uma reunião
- 3.7.3 Documentação necessária
- 3.7.4 Logística inerente. Localização, condições físicas, meios audiovisuais, etc.
- 3.7.5 Convites e convocatórias
- 3.7.6 Actas
- 3.7.7 Relatórios
- 3.8 Organização de viagens
- 3.8.1 O programa da viagem
- 3.8.2 A planificação da viagem
- 3.8.3 Estimativa de custos
- 3.8.4 O acesso a informação sobre transportes, hotéis, etc.
- 3.8.5 As reservas. Transportes, hotéis, outros
- 3.8.6 Confirmação das reservas
- 3.8.7 Situações especiais de viagens. Vistos, vacinas e outros requisitos sanitários, moeda local, aceitação de cartões de crédito nos locais de destino, segurança, informação sobre o clima, língua utilizada, etc.
- 3.8.8 Preparação dos dossiers de trabalho
- 3.9 O acolhimento de visitantes
- 3.9.1 Na empresa.
 - 3.9.1.1 Escolha de um espaço acolhedor
 - 3.9.1.2 Organização de visitas à empresa. Preparação de informação institucional e técnica
- 3.9.2 Fora da empresa. Reservas de transportes e hotel, programas culturais para visitantes ou acompanhantes, programa de trabalho, etc.
- 3.10 A Secretária e a sua ligação aos diversos departamentos da empresa
- 3.10.1 O trabalho em equipa
- 3.11 As novas tecnologias ao serviço da função
- 3.11.1 Vantagens da sua utilização
- 3.11.2 A necessidade de actualização
 - A importância da formação profissional contínua

MÓDULO: PROTOCOLO

1. O protocolo e a imagem da empresa
2. Conhecer o conceito de protocolo
3. Protocolo de Estado e protocolo empresarial
4. O protocolo no contexto empresarial
5. Caracterização das situações ou eventos protocolares
6. Identificação de normas protocolares
 - 6.1 Protocolo oficial
 - 6.2 Protocolo não oficial
 - 6.3 Normas protocolares em contextos culturais diferentes
7. Comportamento protocolar
8. Precedências – estabelecidas por costumes e por leis
9. Formas de tratamento protocolares
10. A organização de eventos (recepções, jantares, almoços, banquetes, cocktails, etc.)
 - 10.1. Tipo de eventos (negócios, homenagens, comemorações, convívio, etc.)
 - 10.2 O planeamento e organização de eventos
 - A importância de uma boa planificação
 - Documentos a elaborar
 - Os contactos a estabelecer
 - As regras a seguir
 - Procedimentos mais adequados
 - 10.3. Recepção e distribuição dos convidados
 - 10.4. A importância na colocação dos convidados à mesa
 - 10.5 A gestão de situações problemáticas
11. Contactos sociais
 - 11.1 Convites – de carácter oficial ou particular
 - 11.2 Correspondência protocolar

- 11.3 Apresentações e formas de tratamento social
- 11.4 Atitudes de cortesia
- 12. Regras de etiqueta
- 13. Apresentação – escolha da toilette consoante a ocasião
- 14. Maneiras à mesa
 - 14.1 Colocação e utilização dos serviços (pratos, copos, talheres)
 - 14.2 Posicionamento e atitude
 - 14.3 A escolha do menu e vinhos
 - 14.4 Erros a evitar

MÓDULO: APLICAÇÃO PROFISSIONAL DAS REDES SOCIAIS

- 1. A importância profissional das redes sociais
- 2. Redes sociais profissionais e redes sociais mistas
 - a. Caracterização e abordagem das redes sociais e profissionais mais comuns
- 3. Uma utilização profissional das redes sociais
 - a. De âmbito organizacional
 - b. De âmbito profissional pessoal
- 4. Gestão da utilização das redes sociais: sistematize a utilização para gerir o tempo
- 5. Como diferenciar o que é profissional do que é pessoal
- 6. Erros a não cometer e cuidados a ter
- 7. As redes sociais como ferramenta de marketing

MÓDULO: MARKETING PESSOAL

- 1. A importância do Marketing Pessoal
- 2. Princípios do Marketing Pessoal
- 3. O Processo de comunicação
- 4. A comunicação visual, não verbal e interpessoal
- 5. Trabalhar a apresentação exterior
- 6. A comunicação do vestuário
- 7. O plano de Marketing Pessoal

MÓDULO: RELAÇÕES PÚBLICAS E COMUNICAÇÃO

- 1. AS RELAÇÕES PÚBLICAS – TEORIA E HISTÓRIA.
 - 10. As relações Públicas na sociedade actual – a era da indústria cultural
- 11. OBJECTIVOS DAS RELAÇÕES PÚBLICAS
 - 12. As Relações Públicas e os meios de comunicação social – a importância do “press release”
 - 13. As Relações Públicas no Marketing Mix
 - 14. Instrumentos das Relações Públicas
 - 15. Organização de um serviço de Relações Públicas
 - 16. Orçamento da Relações Públicas
 - 17. A importância da Comunicação Interna
- 18. O GABINETE DE RELAÇÕES PÚBLICAS
 - 19. Públicos Internos e Públicos externos
 - 20. Fundamentos da Comunicação nas Relações Públicas
 - 3.2.1. Epistemologia
 - 3.2.2. Semiologia
 - 3.2.3. Semiótica do texto e imagem
- 21. A COMUNICAÇÃO
 - 22. Evolução da pesquisa sobre as comunicações de massa
 - 23. O contexto social e os efeitos dos Meios de Comunicação Social

24. Teoria da comunicação
25. Público-alvo: factores qualitativos e factores quantitativos
26. Mensagem

27. LABORATÓRIO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

- 5.1. As Relações Públicas na Administração Pública
- 5.2. As Relações Públicas nas Agências
- 5.3. As Relações Públicas nas Estruturas Organizacionais

MÓDULO: APERFEIÇOAMENTO EM LÍNGUA PORTUGUESA

1. LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO

- 1.1. A terminologia a utilizar
- 1.2. Revisão das principais regras gramaticais
- 1.3. Regras ortográficas a ter em conta
- 1.4. Regras de concordância
- 1.5. Renovação e enriquecimento do léxico

MÓDULO: CORRESPONDÊNCIA COMERCIAL EM PORTUGUÊS

1. VOCABULÁRIO RESUMIDO DE TERMINOLOGIA COMERCIAL

2. TREINO DA CORRESPONDÊNCIA COMERCIAL

- 2.1 O estilo
- 2.2 Cuidados a ter nos primeiros contactos comerciais
- 2.3 Como ler e analisar as cartas recebidas
- 2.4 Métodos para construção da resposta

MÓDULO: ARQUIVO E GESTÃO DOCUMENTAL

1. O que é a gestão documental
2. Necessidade da gestão documental
3. Definir as necessidades concretas da gestão documental na organização
4. Tipo de documentação
5. Fluxos de documentos
6. Acesso e disponibilização de documentos
7. Disponibilização por gestão eletrónica: redes, intranets, extranets, armazenamento em nuvem, sistemas tipo Dropbox
8. Definir regras para seleção de documentos: para arquivo, para distribuição, prazos de arquivo, normas de acesso aos arquivos, documentos sem interesse de arquivo.
9. Manual de processos e procedimentos de gestão documental
10. Conceito de arquivo
11. A necessidade dos arquivos
12. Tipos de arquivos
13. Tipos de organização de arquivos
14. Definir e desenhar o sistema de arquivo
15. Manutenção dos arquivos
16. Suportes dos arquivos: suportes físicos e suportes digitais
17. Regras de segurança e back up dos arquivos
18. Sistema normalizados de arquivo de documentos
19. Arquivo de correio eletrónico