

Asistencia a la dirección en la Administración pública



Objetivos

Disponer de las claves a la hora de organizar el trabajo, gestionar el tiempo, planificar agenda, distribuir las tareas y conocer las normas básicas de protocolo que favorezcan las relaciones internas y externas, así como la imagen corporativa de la administración.

Contenidos y estructura del curso

Organización del trabajo

Introducción

La organización del trabajo

Multitarea y productividad

Urgente - importante

La planificación

¿Cómo nos organizamos?

Priorizar y ejecutar

La reunión

Organización del puesto de trabajo

Ergonomía del puesto de trabajo

Resumen

Gestión del tiempo

Introducción

Gestión y análisis del tiempo

Importancia de gestionar eficazmente el tiempo en el trabajo

Causas generales de la pérdida de tiempo

Obstáculos para el control del tiempo

Leyes del tiempo

Las personas, el trabajo y el tiempo

Conciliar

Procrastinar

Delegar

El perfeccionismo

El estrés

Fuentes de estrés

El entorno

Fisiológica

Los pensamientos

Escapes de energía

La prevención y reducción del estrés laboral

Organización de la agenda en la asistencia de dirección

Interrupciones en el trabajo

Los grandes ladrones del tiempo

Trabajar con calidad

Resumen

La comunicación

Introducción

La comunicación

Elementos de la comunicación

Tipos de comunicación

La comunicación asertiva

Éxito en la comunicación

La comunicación corporativa

La atención presencial al ciudadano

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación como instrumentos al servicio del ciudadano

Comunicación externa y participación

Barreras en el proceso de comunicación

Errores estratégicos en la comunicación de las organizaciones

Resumen

Habilidades sociales y de comunicación

Introducción

La comunicación verbal y no verbal

La comunicación verbal

La comunicación no verbal

La comunicación telefónica

Directorio telefónico

Registro de llamadas

Emisión de llamadas

Recepción de llamadas

Multiconferencia

El teléfono móvil

El servicio de roaming

Relaciones de la asistencia a la dirección dentro de la organización

Herramientas

Relaciones con el equipo

Trabajar en equipo

Proactividad vs. reactividad

Ética y secreto profesional del asistente de dirección

Resumen

La comunicación escrita

Introducción

La comunicación escrita

Concepto y características de la comunicación escrita

Redactar un documento escrito

Abreviaturas, puntuación, siglas y acrónimos

Abreviaturas

Formación

Femenino

Plural

Puntuación

Siglas y acrónimos

Resumen

La correspondencia y el archivo

Introducción

La correspondencia interna

Instrumentos de información

Instrumentos de comunicación interna

La correspondencia externa

Instrumentos de participación del ciudadano

La correspondencia profesional

Carta profesional

Datos de la organización

Datos del destinatario

Fecha

Encabezamiento

Texto

Despedida

Firma

Correo electrónico

A quién va dirigido

Asunto

Encabezamiento y despedida

Texto

El archivo

El archivo físico

El control del archivo

Soportes de archivador

Sistemas de archivo

Métodos de clasificación

Cómo usarlo

El archivo digital

Archivo de documentos

Archivo de emails

Resumen

La organización de actos

Introducción

Organizar un congreso

Organización del congreso

Preparación del congreso

Actos que se planificarán con bastante antelación

Actos previos inmediatos

Desarrollo del Congreso

El saluda

Después del congreso

Congresos organizados por los asistentes de dirección

Resumen

Reuniones y visitas

Introducción

Las reuniones de trabajo

Preparación y organización de las reuniones

Videoconferencia

Documentación

El día de la reunión

Las visitas

Resumen

Nociones de protocolo

Introducción al protocolo

El protocolo oficial en España

Primeras autoridades

Precedencias y tratamientos de autoridades

Ordenamiento general de precedencias

Actos militares

Rangos de ordenación

Tratamientos honoríficos utilizados en las comunicaciones protocolarias

Resumen

Aplicación del protocolo en la organización

Introducción

Un factor psicosocial importante: la puntualidad

Invitado / Anfitrión

Lista de invitados

Confirmación

Nota de protocolo

La asertividad

La imagen personal

La vestimenta adecuada

Resumen

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

