CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MODULO: INTRODUÇÃO AO SECRETARIADO

OBJECTIVOS GERAIS

- Conhecer o secretariado;
- Saber o Perfil do/a Secretária
- Conhecer a Importância da Actividade de Secretariado em uma Organização

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar secretariado;
- Identificar os tipos de secretariado;
- Analisar o perfil de um profissional de secretariado;
- Definir os diversos tipos de organizações;
- Apresentar o papel do secretariado em uma organização moderna.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ Caracterização; ▪ Etmologia e Conceito de Secretariado; ▪ Tipos de Secretariado; ▪ O Profissional de Secretariado; ▪ Ser Prossional; ▪ O Perfil de um profissional de Secretariado; ▪ Actividades de um Profissional de Secretariado; ▪ As Organizações e o Secretariado;	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo	▪ Manuais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco ▪ Slides ▪ Textos de apoio	10	10	20

CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MODULO: PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A IMAGEM DA EMPRESA

OBJECTIVOS GERAIS

- Conhecer os factores que condicionam a formação da imagem de uma empresa;
- Apresentar as características do profissional de secretariado que contribuem para a formação de uma imagem positiva da empresa.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar imagem empresarial;
- Identificar os factores que contribuem para a formação da imagem da empresa;
- Caracterizar o profissional de secretariado enquanto responsável pela formação da imagem da empresa.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ Caracterização; ▪ Conceito de Imagem Empresarial; ▪ Os Diferentes Públicos da Empresa; ▪ Cortesia e Eficiência do Profissional de Secretariado; ▪ O Profissional de Secretariado e a Imagem do Escritório; ▪ O Profissional de Secretariado e a Sua Própria Imagem.	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo ▪ Jogos pedagógicos	▪ Manuais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco ▪ Slides ▪ Textos de apoio ▪ Vídeos	10	15	25

CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MÓDULO: ÉTICA E DEONTOLOGIA PROFISSIONAL

OBJECTIVOS GERAIS

- Mostrar os princípios éticos e deontológicos dos profissionais de secretariado;
- Apresentar o código deontológico dos profissionais de secretariado.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar ética e deontologia profissional;
- Definir código deontológico;
- Analisar o código deontológico dos profissionais de secretariado.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ Conceito de Ética e Deontologia Profissional; ▪ O Código Deontológico dos Profissionais de Secretariado; ▪ Dignidade, Integridade e Sigilo Profissional; ▪ Relações com os Colegas; ▪ Relações com a Empresa; ▪ Relativamente a sua Profissão.	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo ▪ Jogos pedagógicos	▪ Agrafador ▪ Manuais ▪ Modelos oficiais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Quadro branco ▪ Slides ▪ Textos de apoio ▪ Vídeos	10	10	20

C**URSO**: SECRETARIADO EXECUTIVO

MÓDULO: ETIQUETA INSTITUCIONAL

OBJECTIVOS GERAIS

- Apresentar as principais regras de etiqueta institucional;
- Mostrar a etiqueta na actividade de secretariado.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar etiqueta institucional;
- Explicar as regras de apresentação pessoal;
- Definir as regras de etiqueta no ambiente profissional;
- Analisar o comportamento do profissional de secretariado no ambiente empresarial.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ Apresentação Pessoal; ▪ Etiqueta em Reuniões; ▪ Serviço de café, água e outros; ▪ Etiqueta com o Público Externo; ▪ Etiqueta com o Público Interno; ▪ Etiqueta ao Telefone; ▪ Etiqueta na Secretária Electrónica; ▪ Etiqueta nos Cartões de Visita; ▪ Etiqueta na Internet; ▪ Etiqueta em Eventos Externos; ▪ Etiqueta para outras Ocasiões.	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo ▪ Jogos pedagógicos ▪ Simulação	▪ Agrafador ▪ Lápis ▪ Manuais ▪ Modelos oficiais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco ▪ Slides ▪ Telefone fixo ▪ Textos de apoio ▪ Vídeos	15	15	30

CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MÓDULO: ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS DE TRABALHO

OBJECTIVOS GERAIS

- Apresentar os princípios de planeamento;
- Demonstrar as regras de organização e métodos de trabalho.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar planeamento;
- Definir os princípios de planeamento;
- Caracterizar as regras de organização e métodos de trabalho na actividade de secretariado.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ Caracterização; ▪ Conceito de Planeamento; ▪ Princípios de Planeamento; ▪ Regras de Organização e Métodos de Trabalho.	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo ▪ Jogos pedagógicos	▪ Agrafador ▪ Capa de arquivo ▪ Capa de processo ▪ Lápis ▪ Manuais ▪ Modelos oficiais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco	15	2	30

CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MÓDULO: GESTÃO DE ARQUIVOS

OBJECTIVOS GERAIS

- Expor os principais conceitos de gestão de arquivos;
- Demonstrar a gestão eficaz do aerquivo de uma empresa.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar arquivo;
- Definir os tipos de arquivos;
- Classificar e codificar o arquivo de uma empresa;
- Organizar o sistema documental.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ Caracterização; ▪ Sistema Documental; ▪ Tipos de Documentos; ▪ Gestão do Arquivo; ▪ Tipificação e Organização do Arquivo; ▪ Classificação e Codificação do Arquivo.	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo ▪ Jogos pedagógicos.	▪ Agrafador ▪ Capa de arquivo ▪ Capa de processo ▪ Lápis ▪ Manuais ▪ Modelos oficiais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco ▪ Regua ▪ Slides ▪ Textos de apoio ▪ Vídeos	15	20	35

CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MÓDULO: ATENDIMENTO DE CLIENTES E IMAGEM DA EMPRESA

OBJECTIVOS GERAIS

- Demonstrar a importância do atendimento para o sucesso da empresa;
- Apresentar as principais regras para um atendimento eficaz.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar atendimento;
- Definir os requisitos para uma relação de atendimento eficaz;
- Analisar as fazes da relação de atendimento;
- Identificar o processo de captação e fidelização de clientes.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ Caracterização; ▪ Captação e Fidelização de Clientes; ▪ A Relação de Atendimento; ▪ Fases da Relação de Atendimento	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo ▪ Jogos pedagógicos ▪ Simulação	▪ Agrafador ▪ Capa de arquivo ▪ Lápis ▪ Manuais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco ▪ Regua ▪ Slides ▪ Telefone fixo ▪ Textos de apoio ▪ Vídeos	15	20	35

CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MÓDULO: GESTÃO DE CONFLITOS

OBJECTIVOS GERAIS

- Mostrar os mecanismos mais adequados para a gestão de conflitos;
- Apresentar os diferentes tipos de conflitos.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar conflitos;
- Identificar os factores geradores de conflitos;
- Analisar os níveis de conflitos e suas consequências na empresa.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ Caracterização; ▪ Factores geradores de conflitos; ▪ Níveis de conflitos; ▪ Prevenção de conflitos com clientes e colegas; ▪ Tratamento das reclamações dos clientes e controlo de clientes.	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo ▪ Jogos pedagógicos ▪ Simulação	▪ Agrafador ▪ Lápis ▪ Manuais ▪ Modelos oficiais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco ▪ Slides	15	20	35

CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MÓDULO: FUNCIONAMENTO DA LÍNGUA E DOCUMENTAÇÃO COMERCIAL

OBJECTIVOS GERAIS

- Mostrar os principais cuidados linguísticos na elaboração de documentos comerciais;
- Demonstrar a estrutura de diversos tipos de documentos elaborados pelos profissionais de secretariado.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar a língua portuguesa e sua importância no contexto empresarial;
- Identificar e corrigir os principais erros na oralidade e na escrita;
- Analisar a estrutura de diversos documentos comerciais;

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ O Funcionamento da Língua; ▪ A Agenda e Acta de Reuniões; ▪ O Requerimento; ▪ O Relatório; ▪ Cartas e Ofícios.	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo	▪ Manuais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco ▪ Slides ▪ Textos de apoio	15	20	35

CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO

MODULO: A INFORMÁTICA COMO INSTRUMENTO DE SECRETARIADO

OBJECTIVOS GERAIS

- Conhecer o papel da informática na actividade de secretariado;
- Aprimorar as principais técnicas de digitação de documentos.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Conceituar informática;
- Digitar diversos documentos no aplicativo Microsoft word;
- Elaborar tabelas no aplicativo Microsoft Excel;
- Gerir a agenda no aplicativo Microsoft Outlook;
- Preparação de Reuniões no aplicativo Microsoft Power Point.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	INDICAÇÕES METODOLÓGICAS	AUXILIARES DIDÁCTICOS	CARGA HORÁRIA		
			T	P	TOTAL
▪ O Computador; ▪ Regras de Digitação; ▪ O Aplicativo Microsoft Word; ▪ O Aplicativo Microsoft Excel; ▪ O Aplicativo Microsoft Power Point; ▪ Gestão do Outlook.	▪ Activo ▪ Chuva de ideias ▪ Debate ▪ Demonstrativo ▪ Expositivo ▪ Interrogativo	▪ Manuais ▪ Papel ▪ Post-it ▪ Projector ▪ Quadro branco ▪ Slides ▪ Textos de apoio ▪ Computador	15	20	35