



CURS EN LÍNIA

# Preparació per a llocs de secretaria

**4, 6, 11, 18 i 20 d'octubre de 2022**

## Presentació

Amb aquest curs les persones participants coneixeran i milloraran les seves competències per a cobrir un lloc de secretari o secretària.

## Objectius

- En finalitzar l'acció formativa, les persones participants hauran incrementat els seus coneixements i capacitats per a:
- Atendre el telèfon de manera correcta i resoldre de manera eficient les gestions realitzades per aquest mitjà.
- Mantenir organitzada la documentació aplicant aquells criteris útils perquè un sistema d'arxiu electrònic resulti eficient.
- Recolzar en l'organització d'espais, mitjans materials i documentals emprats en el desenvolupament de reunions.
- Realitzar la finalització professional de comunicats escrits i altres documents, preservant la seva confidencialitat.
- Propiciar i mantenir un clima relacional adequat per al bon acompliment en funcions de secretaria.
- Optimitzar la gestió del temps propi i aliè, aplicant les tècniques per a prioritzar, planificar i delegar tasques.
- Salvaguardar la confidencialitat en les comunicacions i millorar l'eficàcia comunicativa en l'àmbit de l'organització.
- Planificar, preparar, moderar i, en el seu cas dirigir, una reunió de treball eficient
- Afrontar les situacions o esdeveniments en els quals es requereixi recórrer al protocol, o bé, assessorar altres persones sobre com comportar-se o actuar en aquests casos.



# programa



## 1. ATENCIÓ TELEFÒNICA I DE VISITES

- Pautes en la recepció de trucades
- Expressions i girs al telèfon
- Recollida de notes
- Precedències segons el càrrec
- Gestions telefòniques
- Acolliment de visites

## 2. COMUNICACIÓ EN L'ÀMBIT ORGANITZATIU

- Estructura lògica i formal dels missatges
- Canals i codis de comunicació
- Receptor versus destinatari. La confidencialitat
- Comunicació interna: línies vertical i horitzontal
- Comunicats formals i informals
- Sistemes de comunicació corporativa

## 3. COMUNICATS I ALTRES ESCRITS

- El document. Concepte i tipus
- La confidencialitat
- Estructura discursiva dels comunicats
- Aspectes formals i de presentació
- Gestió de la correspondència entrant
- Carpeta de signatures

## **4. MANEIG DE L'ARXIU**

- L'arxiu. Finalitat i tipus
- Classificació temàtica i per matèries: el dossier
- Classificació per assumptes: l'expedient
- Altres criteris de classificació: nominal, cronològic, etc.
- Patrons de seqüenciació: numèric, cronològic, alfabètic
- L'Arxiu electrònic

## **5. GESTIÓ DE L'AGENDA DEL CÀRREC**

- Pla de treball i rutines
- Tipus d'anotacions
- Gestió de la disponibilitat
- L'agenda com a recordatori

## **6. ESTRATÈGIES PER A OPTIMITZAR EL TEMPS**

- Mètode per a planificar i establir prioritats
- Quan i com dir "no": filtrat de visites, trucades i assumptes
- Delegació i treball en equip

## **7. PREPARACIÓ I PARTICIPACIÓ EN REUNIONS**

- Programació i organització de la reunió
- Desenvolupament de la reunió: habilitats de direcció-moderació
- Actuacions de finalització i tancament de la reunió
- Característiques d'una reunió eficient

## **8. SUPORT EN REUNIONS**

- Gestió de la documentació
- Col·locació dels assistents
- Preparació de mitjans auxiliars
- Elements de confort

## **9. NOCIONS DE PROTOCOL**

- Etiqueta en el vestir
- Acolliment d'autoritats i personalitats
- Presentacions i precedències
- Tractaments oficials i oficinosos
- Fórmules de cortesia
- Saber estar, saber conversar

## **10. EINES INFORMÀTIQUES**

### Lloc de realització

El curs es realitzarà online per mitjà de la plataforma Zoom.

### Durada

25 hores

### Horari

De 9.00 a 14.30 hores

### Destinataris

El curs està adreçat a tot el personal de les administracions locals.

### Docent

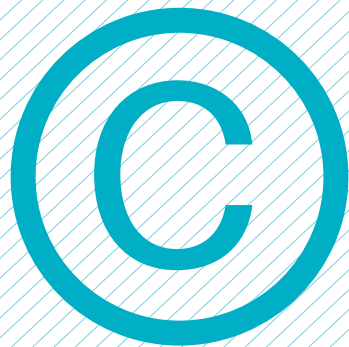
**Gemma Acedo.** Graduat Social i Màster en Gestió de Recursos Humans.  
Directora de formació de CIFAE/EVINFOR.

### Certificat

Es lliurarà un certificat d'aprofitament a les persones que acreditin la participació al 80 per cent de les hores lectives de cada sessió, amb un total del 80 per cent de les sessions de que consti cada acció formativa, i que responguin correctament un qüestionari d'avaluació de l'assoliment dels coneixements bàsics del curs. Aquest test es respondrà electrònicament a través d'un enllaç que els alumnes rebran per correu electrònic.

### Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **27 de setembre de 2022**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les sol·licituds. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: [www.fmc.cat](http://www.fmc.cat).



### Organitza:

Federació de Municipis de Catalunya



Federació de  
Municipis de  
Catalunya

