

Unidade Curricular	Técnicas de Secretariado	Área Científica	Secretariado e Trabalho Administrativo
CTeSP em	Secretariado e Línguas	Escola	Escola Superior de Educação de Bragança
Ano Letivo	2020/2021	Ano Curricular	1
Nível	0-1	Créditos ECTS	3.0
Tipo	Semestral	Semestre	1
Código	4056-556-1104-00-20		
Horas totais de trabalho	81	Horas de Contacto	T - - TP 36 PL 27 TC - - S - - E - - OT - - O - -

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutórica; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Maria Ines Araujo Aires de Freitas, Vítor Manuel Barrigão Gonçalves

Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Conhecer as principais componentes de uma organização, o perfil e funções do secretariado;
2. Aplicar corretamente a comunicação escrita e oral em diversas situações organizacionais;
3. Saber acolher, encaminhar e informar os interlocutores internos e externos de uma organização;
4. Conhecer as técnicas de atendimento presencial;
5. Conhecer e aplicar as regras do atendimento telefónico;
6. Identificar e distinguir tipos de correspondência comercial;
7. Manifestar proatividade e polivalência;
8. Planificar o trabalho administrativo que lhe for atribuído.

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:
Não aplicável.

Conteúdo da unidade curricular

Perfil e funções do profissional de secretariado; Comunicação escrita e oral; A excelência no atendimento; Atendimento presencial; Atendimento telefónico; Correspondência comercial; Gestão do tempo e prioridades.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Perfil e funções do profissional de secretariado:
 - O secretariado como profissão
 - Tarefas e funções
 - Competências
 - Código deontológico
2. Comunicação escrita e oral:
 - Estratégias e atitudes na comunicação oral
 - Regras para uma comunicação escrita eficaz
 - Comunicar por escrito e oral, de forma correta e assertiva, em diversas situações organizacionais
3. A excelência no atendimento:
 - A importância da qualidade no atendimento
 - Transmitir simpatia, cortesia, bom senso, determinação e profissionalismo
 - Comunicação eficaz
4. Atendimento presencial:
 - Acolher, encaminhar e informar os interlocutores internos e externos de uma organização
 - Normas e atitudes de comportamento positivo a adotar face ao cliente/fornecedor
5. Atendimento telefónico:
 - Gestão eficaz das chamadas telefónicas de entrada e de saída
 - O telefone como instrumento de imagem
 - Regras do atendimento telefónico
 - Protocolo ao telefone
6. Correspondência comercial:
 - Tipos de correspondência
 - Documentos internos
 - Correspondência social
7. Gestão do tempo e prioridades:
 - Perdas de tempo
 - Gestão de Stress
 - Planificar o trabalho administrativo

Bibliografia recomendada

1. Ardions, I. , Romero, Z. & Sequeira, A. S. (2006). Organização e Técnicas Empresariais. Porto: Edições Politema.
2. Borges, M. J. (2015). Secretariado: Uma Visão Prática, 3a Edição. Lisboa: ETEP.
3. Jones, K. (2002). Gerir o tempo. Lisboa: Livros e Livros.
4. Moreira, I. (2010). A Excelência no Atendimento. Lisboa: Lidel – Edições técnicas, Lda.
5. Vieira, A. (2014). Técnicas Administrativas e Secretariado, 2a Edição. Porto: CPS.

Métodos de ensino e de aprendizagem

Comunicações orais com base em suportes diversificados; Dinâmicas de grupo no desenvolvimento de atividades práticas; Workshops desenvolvidos por profissionais do Secretariado. Visitas de estudo a empresas locais públicas e privadas.

Alternativas de avaliação

1. Avaliação contínua Trabalhos 60% Prova Escrita 40% - (Ordinário) (Final)
2. Avaliação de Exame final Escrito 100% - (Ordinário, Trabalhador) (Recurso, Especial)

Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

Validação Eletrónica

Maria Ines Araujo Aires de Freitas, Vítor Manuel Barrigão Gonçalves	João Sérgio Pina Carvalho Sousa	Dominique Jacqueline Guillemin	António Francisco Ribeiro Alves
02-10-2020	06-10-2020	07-10-2020	07-10-2020