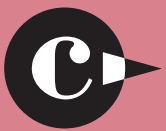




# Diplomatura de Postgrau d'Assistent de Direcció

Curs 2006-2007



**La Cambra**  
Cambra de Comerç  
de Terrassa



**Universitat  
Autònoma  
de Barcelona**

## Diplomatura de Postgrau d'Assistent de Direcció

### Nous enfocaments de les seves funcions. El suport al directiu en la gestió de l'empresa



#### Objectius

El lloc de treball de l'assistent de direcció és avui dia un lloc clau dins de qualsevol organització moderna amb una alta capacitat d'adaptació a un entorn de canvi constant.

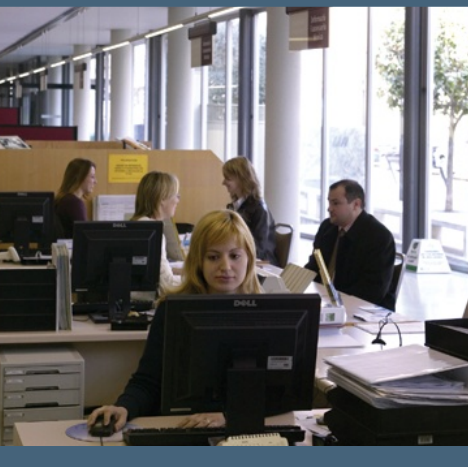
Les funcions de l'assistent de direcció han evolucionat de forma important en els darrers temps i van molt més enllà d'un filtrat de trucades o de coordinar l'agenda del seu cap. Actualment, la seva missió s'orienta a un vessant totalment executiu dins de les empreses i esdevé un aliat de la direcció en tots els sentits.

El seu rol, de suport a l'alta direcció de l'empresa en les seves decisions estratègiques, contempla a més funcions tan importants com la de contribuir a impulsar la cultura empresarial a la resta de l'organització i als clients, contribuir a la creació d'un clima laboral favorable per al desenvolupament dels projectes empresarials, tenir una visió global de tota l'organització, afavorir la comunicació interpersonal, optimització de processos i control i execució dels diferents actes de les empreses i el seu protocol.

Aquestes funcions requereixen disposar d'unes determinades competències que van molt més enllà d'uns coneixements tècnics i que fan referència a disposar d'unes habilitats personals equivalents a les del seu cap.

Per tot, l'objectiu principal del Programa de Postgrau d'Assistent de Direcció és el de dotar de competències clau les persones que desenvolupen aquesta funció dins de qualsevol organització:

- Conèixer quins són els aspectes clau de l'eficàcia del propi lloc de treball.
- Desenvolupar la capacitat de suport a la gestió.
- Desenvolupar una visió actualitzada del seu treball.
- Desenvolupar la capacitat d'ajuda als directius.
- Transmetre uns coneixements sobre aspectes psicològics que milloren les relacions humanes i fan capaces les persones per col·laborar més activament amb l'empresa.



## Destinataris

El Programa va dirigit a aquelles persones que desenvolupen funcions d'assistent de direcció i que desitgen obtenir uns enfocaments efectius i actualitzats d'aquesta professió.

Persones amb funcions de secretariat de direcció que desitgen obtenir aspectes claus per desenvolupar capacitats i habilitats que necessiten els empresaris i els directius.

Professionals de suport o assistents de directius.

Secretàries d'alta direcció.

## Metodologia

L'enfocament metodològic del curs s'orienta cap a un vessant eminentment pràctic, de manera que les explicacions teòriques es complementin sempre amb casos pràctics i experiències que reflecteixin situacions del món empresarial real.

Aquesta utilització dels casos, però, va més enllà del simple suport, perquè, a més, facilita un aprenentatge basat en la realitat i la complexitat de les decisions empresarials.

Per aquest motiu, participen en el curs professionals de la màxima rellevància que combinen la docència amb l'activitat professional.

Aquesta metodologia integra els aspectes següents:

- L'exposició dels professors amb l'objectiu d'adquirir una base sòlida de les matèries.

- La discussió i la resolució de casos pràctics amb els objectius d'ajudar a pensar ordenadament, desenvolupar la capacitat participativa, argumentar i contrastar opinions i ajudar a l'assimilació dels conceptes.

Aquest sistema pretén buscar un apropament als problemes autèntics, partint de la descripció detallada d'una situació real on s'ofereixen variables rellevants i irrelevantes per a l'anàlisi. A través de la reflexió dels propis estudiants es busca el raonament davant de contingències diferents, servint com a mètode integrador dels coneixements adquirits en les diverses disciplines.

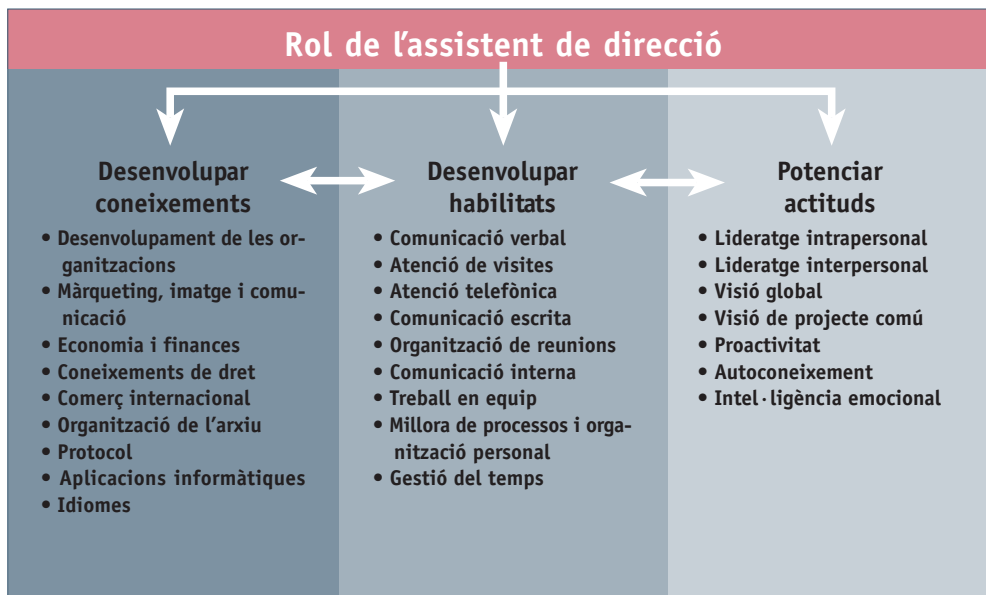
- La dinàmica de grups a través de l'exercici d'habilitats personals per tal de desenvolupar habilitats de comunicació i negociació.



## Estructura del Programa

L'estructura del Programa s'ha dissenyat per potenciar el desenvolupament de les competències necessàries que ha de tenir l'assistent de direcció.

El Programa es basa en el perfil professional de l'assistent de direcció i té com a objectiu contribuir a desenvolupar els següents nivells de competències:



La Diplomatura de Postgrau d'Assistent de Direcció s'estructura en un mòdul teòric de 217 hores de classes lectives, complementades amb un projecte de 50 hores.

Les 217 hores lectives del mòdul teòric inclouen un mòdul optatiu de 59,50 hores d'anglès de negocis. Per accedir al mòdul d'anglès de negocis es farà una prova de nivell amb l'objectiu d'homogeneïtzar el nivell general del grup i millorar l'eficàcia del seu contingut.

El Programa ofereix una visió completa i molt pràctica de les funcions i rol de l'assistent de direcció.

El Programa ofereix la possibilitat, a aquells alumnes que ho desitgin, de realitzar estades de pràctiques en empreses a través dels convenis de cooperació educativa Universitat-Empresa.

A continuació es detallen els diferents mòduls que integren la Diplomatura:

### 1. El desenvolupament de les organitzacions (7 hores)

- Models d'organització.
- Les funcions dins de l'organització.
- Identificació de la cultura empresarial.
- Estils de direcció/gestió.
- L'estratègia de l'empresa en el context de l'orientació al client.

- Coneixement dels sistemes de gestió de la qualitat, el medi ambient i la seguretat.

### 2. El rol d'un assistent de direcció (7 hores)

- Missions actuals d'un assistent de direcció.
- El perfil de competències propi.
- Les competències clau: identificar l'assistent de direcció eficaç. Què aporta valor a l'organització i què no.
- Detectar necessitats de desenvolupament professional.

Aquest mòdul té com a objectiu identificar les competències que ha de tenir desenvolupades l'assistent de direcció i fer una reflexió sobre el potencial de desenvolupament professional i personal.

### 3. Màrqueting, imatge i comunicació (17,5 hores)

- Introducció al màrqueting.
- La funció de màrqueting.
- L'àudit comercial.
- L'estratègia comercial.
- El pla de màrqueting operatiu.

### 4. Introducció a l'economia i finances (14 hores)

- Conceptes bàsics de macroeconomia.
- Introducció a les finances empresarials.

## 5. Introducció al dret (14 hores)

- Introducció al dret.
- Introducció al dret mercantil.
- Introducció al dret laboral.
- Introducció al dret fiscal.

L'objectiu d'aquest mòdul és obtenir una visió general de l'estructura legislativa espanyola, de les principals normes que formen la legislació laboral, mercantil i fiscal, així com les principals obligacions que se'n deriven de la seva aplicació per a les empreses.

## 6. Comunicació verbal (10,5 hores)

- Components de la comunicació verbal.
- Components de la comunicació no verbal.
- Tècniques de comunicació verbal i no verbal.
- Les presentacions.

## 7. L'atenció de visites (7 hores)

- Etapes de l'acollida de visites. Què fer abans i després d'una visita.
- Aspectes que proporcionen una bona imatge a l'empresa.
- Casos pràctics.

## 8. L'atenció telefònica (3,5 hores)

- L'acollida de trucades. La presa de contactes. Formes més eficaces i menys eficaces.
- Saber recollir la informació necessària. Saber preguntar.
- Saber canalitzar les trucades telefòniques. Saber portar a terme un filtratge.
- L'elaboració eficaç de les notes.
- Exercicis pràctics.

## 9. Comunicació escrita (7 hores)

- Les comunicacions personalitzades. El missatge. La finalitat.
- Les comunicacions generals. Els diferents tipus i les seves característiques. La seva estructura. La seva precisió. La seva presentació.
- L'informe. Els comunicats de premsa.
- Casos pràctics.

## 10. L'organització de l'arxiu (3,5 hores)

- Tècniques per a l'organització de l'arxiu.
- Presentació d'un mètode eficaç d'arxiu per a la documentació de direcció.
- El manteniment de la documentació en l'arxiu.

## 11. L'organització de reunions i la comunicació interna (7 hores)

- L'organització de reunions:
  - Els tipus de reunions.
  - La preparació: el tema, l'objectiu i el pla.
  - Els estils d'animació i lideratge d'una reunió.
  - Els assistents.
  - La reunió: preparació, presentació, animació i acords.
  - El rol de l'assistent de direcció en la preparació de reunions.

- La comunicació interna a l'empresa:
  - Els canals de comunicació interns.
  - Informacions (objectius, missatges i destinataris).
  - El pla de comunicació intern.
  - Avaluació, seguiment i efectivitat.

## 12. El protocol (14 hores)

- El protocol oficial i la seva aplicació empresarial.
- Tècniques d'organització d'actes.
- "Saber ser i saber estar".
- Pràctiques d'actes.

## 13. Coneixements bàsics de comerç internacional (10,5 hores)

- Visió general del comerç internacional. La globalització dels mercats i la necessitat d'internacionalització.
- La Unió Europea.
- Els mercats en creixement: Europa de l'Est, la Xina, l'Índia, Sudest Asiàtic...
- L'estratègia d'internacionalització.
- Coneixements bàsics de l'operativa del comerç exterior.

## 14. Desenvolupar la capacitat de relació interpersonal i lideratge personal (14 hores)

- Lideratge intrapersonal. Entendre's a un mateix i autogestionar-se.
  - La intel·ligència i les emocions.
  - Autoconeixement i autogestió.
- Lideratge interpersonal. Entendre i liderar els altres.
  - Factors clau de la intel·ligència emocional i el lideratge efectiu.
  - Consciència social.
  - Gestió de relacions.

## 15. L'organització del treball i la gestió del temps (10,5 hores)

- Tècniques per planificar l'ús del temps.
- Quines activitats afavoreixen l'ajuda de la direcció.
- Conèixer les activitats com a quocient multiplicador.
- Conèixer les activitats que distorsionen. Conèixer com planificar-les.
- El tractament d'imprevistos i urgències.
- Tècniques per al seguiment dels temes.
- Casos pràctics.

## 16. Aplicacions informàtiques (10,5 hores)

- Processador de textos Word, el full de càlcul Excel i la base de dades Access.
- Internet i correu electrònic.
- Power Point.
- Microsoft Outlook.

L'objectiu d'aquest mòdul no és el d'assolir la pràctica d'aquests programes informàtics, sinó el de conèixer les oportunitats de millora que ofereixen cadascun d'aquests programes en la gestió diària.

### 17. Anglès de negocis (59,5 hores)

Aquest mòdul és optatiu per als participants, el contingut detallat del programa es lliurarà en començar el mateix, i s'elaborarà en funció de l'estudi previ de necessitats dels participants. Aquest mòdul va dirigit a persones que tinguin un nivell mínim intermig alt que volen practicar la comunicació en anglès en un context empresarial.

Els objectius d'aquest mòdul són:

- Treballar sobre punts d'interès general del grup, de manera intensiva i exhaustiva.
- Clarificar les normes d'ús de la llengua en aspectes concrets.
- Detectar les mancances en aspectes lèxics, estructurals i/o comunicatius i donar-hi solucions puntuals.
- El mòdul comptarà amb un component significatiu d'anglès general, necessari per progressar també en el coneixement global de la llengua.
- Desenvolupar les tècniques de comunicació: socialització, converses telefòniques, participació en reunions i en negociacions.

- Desenvolupar el vocabulari i el llenguatge empresarial.

### Continguts del mòdul

Els estudiants desenvoluparan el llenguatge i les eines de comunicació en les següents àrees:

- Socialització.
- Presentacions empresarials.
- Negociacions.
- Reunions.
- Comunicacions empresarials escrites (*e-mails*, cartes, reports).
- Trucades telefòniques.

### 18. Projecte (50 hores)

Cada participant desenvolupa, sota l'orientació d'un professor que actua com a tutor personal, un projecte sobre l'organització de l'àrea de l'assistent de direcció. El projecte pot ser real si el participant ho desitja o basat en una empresa fictícia.

El projecte té una durada de 5 crèdits. Durant el curs s'aniran combinant sessions generals amb la tutoria individualitzada de cada projecte. El calendari de tutories s'establirà quan es conformin els grups de treball.

## Calendari

El Programa es desenvoluparà els dilluns i els dimecres a la tarda de 18 a 21.30 hores.

Inici: 6 de novembre de 2006. Finalització: 9 de maig de 2007.

El mòdul optatiu d'anglès de negocis es desenvoluparà els dilluns i els dimecres a la tarda de 18 a 21.30 hores. Inici: 14 de maig de 2007. Finalització: 9 de juliol de 2007.

MÒDUL	2006		2007						
	NOV.	DES.	GEN.	FEB.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.
1. El desenvolupament de les organitzacions	■								
2. El rol d'un assistent de direcció	■								
3. Màrqueting, imatge i comunicació	■	■							
4. Introducció a l'economia i finances		■	■						
5. Introducció al dret			■						
6. Comunicació verbal			■	■					
7. Atenció de visites				■					
8. Atenció telefònica				■					
9. Comunicació escrita				■					
10. L'organització de l'arxiu				■					
11. L'organització de reunions i la comunicació interna				■	■				
12. El protocol					■				
13. Coneixements bàsics de comerç internacional					■				
14. Desenvolupar la capacitat de relació interpersonal i lideratge personal					■	■			
15. L'organització del treball i la gestió del temps						■	■		
16. Aplicacions informàtiques							■		
17. Anglès de negocis							■	■	■

## Professorat

**Teresa Bigordà.** Llicenciada en Ciències Econòmiques per la Universitat Autònoma de Barcelona.

**Jordi Casserres.** Professor de Dret de l'EUEE de Manresa (UAB).

**Joan A. Duro.** Professor del Departament d'Economia Aplicada de la UAB. Institut d'Anàlisi Econòmica (CSID).

**Rossano Eusebio.** Professor del Departament d'Economia de l'Empresa de la UAB.

**Mònica García.** Llicenciada en Ciències de la Comunicació. Cap de comunicació i màrqueting de Catalan Films & TV.

**Robert Gonfaus.** Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials. Professor associat de la UAB.

**Cristina Howes.** Professora del Departament de Filologia anglesa i Germanística de la UAB.

**Judit Josa.** Diplomada en Magisteri. Consultora d'empreses.

**Lluís Jovell.** Professor titular del Departament d'Economia Aplicada (UAB).

**Ramon Juliana.** Director d'Àrea de BancSabadell.

**Josep Lluís Llacuna.** Professor del Departament d'Economia de l'Empresa de la UAB.

**Mercè Mur.** Professora del Departament de Filologia anglesa i Germanística de la UAB.

**Arcadi Oliveres.** Professor titular del Departament d'Economia Aplicada de la UAB.

**Núria Patsy.** Psicòloga. Consultora d'empreses.

**Remigi Palmés.** Llicenciat en Management Internacional per l'Escola Superior de Màrqueting i Administració de Barcelona (ESMA).

**Daniel Poch.** Llicenciat en Ciències Polítiques i Sociologia. Consultor d'empreses.

**Luis Fernando Romero.** Professor titular del Departament d'Economia de l'Empresa de la UAB.

**Josep M. Sanmartí.** Informàtic. Professor de programes informàtics de la Cambra de Comerç de Terrassa.

## Coordinació

**Lluís Jovell.** Professor titular de l'EUEE. Departament d'Economia Aplicada (UAB). Àrea d'Economia Internacional i Desenvolupament Econòmic.

**Josep Beltran.** Llicenciat en Informàtica per la Universitat Autònoma de Barcelona. Director de Serveis de la Cambra de Comerç de Terrassa.

## Acreditació acadèmica

Diploma de Postgrau d'Assistent de Direcció reconegut per la Universitat Autònoma de Barcelona als estudiants que hagin assistit a un mínim del 80% de les hores lectives i que demostrin aprofitament a través de la presentació del projecte. Per obtenir el títol caldrà, a més, ser llicenciat o diplomad.

Als estudiants que compleixin els requisits d'assistència i d'aprofitament però que no disposin de títol universitari en el moment de la matrícula se'ls expedirà el corresponent Certificat d'Aprofitament al Curs de Postgrau d'Assistent de Direcció reconegut també per la Universitat Autònoma de Barcelona.

### Lloc de celebració

El curs es realitzarà a la seu de la Cambra de Comerç de Terrassa, c. Blasco de Garay, 29-49. 08224 Terrassa.

### Preu de la matrícula

El preu de la matrícula de la Diplomatura de Postgrau d'Assistent de Direcció és de 1.850 euros. Aquesta matrícula no inclou el mòdul opcional d'anglès de negocis.

La matrícula del mòdul d'anglès de negocis és de 570 euros.

Hi ha la possibilitat de fer el pagament de manera fraccionada.

### Preinscripció

És necessari formalitzar una preinscripció i presentar degudament emplenat el full de sol·licitud d'admissió juntament amb un currículum, una fotocòpia del títol acadèmic més alt, fotocòpia del DNI i dues fotografies de mida carnet.

Els drets de preinscripció són de 150 euros a compte de l'import de la matrícula.

S'obrirà un primer període de preinscripció fins al 23 d'octubre de 2006. El nombre de places és limitat i s'assignaran per rigorós ordre d'inscripció.

### Informació i inscripcions

#### Cambra de Comerç de Terrassa

C. Blasco de Garay, 29-49

08224 Terrassa

Tel. 93 733 98 33 / 32

Fax 93 789 11 65

*e-mail:* [formacio@cambraterrassa.es](mailto:formacio@cambraterrassa.es)

[www.cambraterrassa.es](http://www.cambraterrassa.es)

Sra. Lucía Carmona / Sra. Susanna Picazo

#### Escola de Postgrau (UAB)

Can Miró. Edifici U (Campus de Bellaterra)

08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)

Tel. 93 581 24 91

Fax 93 581 31 27

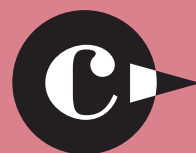
*e-mail:* [ep.formcont@uab.es](mailto:ep.formcont@uab.es)

[www.uab.es/postgrau](http://www.uab.es/postgrau)



# La Cambra, una multiplicació de serveis

**Assessoria Tècnica**  
**Creació d'Empreses**  
**Formació**  
**Informació d'Empreses**  
**Internacionalització**  
**Tramitacions**



**La Cambra**  
Cambra de Comerç  
de Terrassa

Blasco de Garay, 29-49  
08224 TERRASSA  
Tel. 93 733 98 33 - Fax 93 789 11 65  
e-mail: [info@cambraterrassa.es](mailto:info@cambraterrassa.es)  
[www.cambraterrassa.es](http://www.cambraterrassa.es)

**Delegació de Rubí**  
Rambleta Joan Miró, s/n  
(Edifici Rubí+D) 08191 RUBÍ  
Tel. 93 697 02 69 - Fax 93 697 28 86  
e-mail: [rubi@cambraterrassa.es](mailto:rubi@cambraterrassa.es)

**Delegació de Sant Cugat del Vallès**  
Vilà, 68 (Casa Aymat)  
08173 SANT CUGAT DEL VALLÈS  
Tel. 93 587 90 25  
e-mail: [santcugat@cambraterrassa.es](mailto:santcugat@cambraterrassa.es)

**Demarcació:** Castellbisbal · Gallifa  
Matadepera · Olesa de Montserrat  
Rellinars · Rubí · Sant Cugat del Vallès  
Sant Llorenç Savall · Terrassa · Ullastrell  
Vacarisses · Viladecavalls

