



Ano Lectivo	2014/15																															
Curso	Relações Públicas e Secretariado																															
Unidade Curricular	Práticas Administrativas I																															
Responsável [nome completo e e-mail]	Helena Maria Serras Reis Silva Freire Cameron / helenac@estgp.pt																															
Objetivos da aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a desenvolver pelos estudantes, operacionalização dos objetivos e medição do seu grau de cumprimento)	Pretende-se que o aluno alcance os objetivos específicos propostos: conhecimentos profissionais adequados para o desenvolvimento da atividade e competências necessárias para o desempenho da profissão de Secretário e de conhecimentos técnicos na área da organização, comunicação e relacionamento interpessoal, com o intuito de maximizar o seu desempenho e competência profissional.																															
ECTS/tempo de trabalho (horas)	<table><tr><th>ECTS</th><th>Total</th><th colspan="6">Horas de contacto semestral</th></tr><tr><td rowspan="2">7</td><td rowspan="2">190</td><th>T</th><th>TP</th><th>PL</th><th>S</th><th>TC</th><th>O</th><th>OT</th></tr><tr><td></td><td>60</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>4</td></tr></table>								ECTS	Total	Horas de contacto semestral						7	190	T	TP	PL	S	TC	O	OT		60					4
ECTS	Total	Horas de contacto semestral																														
7	190	T	TP	PL	S	TC	O	OT																								
			60					4																								
Docente(s)/contacto [nome completo e e-mail]	Maria José Rodrigues Corte Real Alegria Martins / mjm@estgp.pt																															
Requisitos Orientadores [competências à entrada; pré-requisitos; precedências]	Competências linguísticas																															
Conteúdos [estrutura de conteúdos a desenvolver para o total de horas previsto]	Ergonomia Ergonomia na Função Administrativa Atendimento - Comunicar de forma eficiente: Perceber a importância do atendimento telefónico; Entender a importância de uma preparação adequada para o atendimento; Compreender a importância de um atendimento com qualidade; Compreender a importância de dar respostas adequadas às reclamações. Falar em Público: Melhorar a capacidade de comunicação verbal e não verbal; Trabalhar a voz, a postura e o olhar; Entender a importância de uma preparação adequada para falar perante uma audiência; Regras Gerais da Comunicação: Estrutura dos documentos escritos; Escrita de números; Escrita de datas; Utilização de siglas e abreviaturas Comunicação Escrita Correspondência interna e externa; Comunicação interna; Memorando Comunicação externa: Carta/ Ofício, Circular, Fax, E-mail, Mailing, Requerimento, Relatório, Convite, Cartão de Visita, Correspondência: A importância da correspondência na Empresa/Instituição; Registo da correspondência; Manual de endereçamento; Organização das Tarefas: Planeamento e Gestão de Prioridades Preparação de reuniões: Procedimentos; Convocatória; Ata; Follow-up																															
Metodologias de ensino e Aprendizagem	Método expositivo e interrogativo, seguido de trabalhos práticos de aplicação à realidade																															
Língua de ensino	Língua Portuguesa																															
Avaliação																																



[indicar os componentes d sistema de avaliação, tipo, matéria e peso de cada componente na classificação final]	1 - Avaliação por frequência 1ªFrequência - 45%; 2ª Frequência - 45%; Trabalho - 10% 2 - Avaliação por Exame Exame - 100%
Bibliografia Principal	1. Andrade, Elisabete Vieira Canha de, Gestos de Cortesia Etiqueta e Protocolo, Texto Editora, 1999 - 651 NDR 2. Bernard Katz, Comunicação Poder da Empresa, Clássica Editora, 1993 - 159.94 TRQ 3. Borges, Maria João, Secretariado – Uma Visão Prática, Lidel Edições Técnicas, 2009 4. Campell, John. Técnicas de Expressão Oral - 159.93 CMP 5. David Seekings, Como Organizar Conferências e Reuniões, Editorial Presença, 1993 - 651 SKN 6. H.M.Taylor e A. G.Mears, Como Dirigir uma Reunião, Editorial Presença, 1987 - 316.4 TYL 7. Kathryn Hughes e Joan Vina-Cox, Como Redigir um Relatório, Edições Cetop, 1997 - 651 HGN 8. Marc Corcos, Como Organizar Reuniões Comerciais, Edições Cetop, 1993 - 651 CRC 9. Marina Editores, Enciclopédia da Secretária, Beta-projectos Editoriais, S.A., 1998 - OR 651 10. Sequeira, Arminda Sá Moreira B., Correspondência em Português, Comuniquede forma eficiente, Porto Editora, 2006 - 651 SQR 11. Weiss, Donald H., Como falar em público – Técnicas eficazes para discursos e apresentações - 159.93 WSScf
Bibliografia Complementar	1. Castle, Denis e John Wade, Falar em público 2. Hindler, Tim, Como Conduzir Reuniões, Livraria Civilização Editora, 1998 3. Instituto de Saúde Ocupacional – Algumas Regras de utilização de Terminais de Vídeo, 4. SEP Serviço de Publicações, 1991 5. Jean-Luc Minard, Como Organizar um Seminário com Êxito, Editorial Inquérito, 1993 6. Rebelo, Francisco, Ergonomia no dia a dia, Edições Sílabo, Lda., 2004 7. Régis Hauser, Conceber e Redigir Mailings Eficazes, Edições Cetop, 1993
Alunos em mobilidade e alunos com estatuto especial	1 - Avaliação por frequência Alunos estrangeiros: Realização de trabalho escrito em língua portuguesa, inglesa, ou castelhana, sobre um tema a desenvolver na U.C. Alunos nacionais em mobilidade e suplemento ao diploma: igual ao referido no campo avaliação. Estatuto trabalhador estudante: igual ao referido no campo avaliação excetuando o trabalho que poderá ser efetuado em data a combinar com a docente. 2 - Avaliação por Exame exame-100%