

**Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec****Plano de Trabalho Docente – 2014****Ensino Técnico**

Etec: São José do Rio Pardo

Código: 150

Município: São José do Rio Pardo

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Habilitação Profissional: Técnico em Administração

Qualificação: Auxiliar Administrativo

Componente Curricular: Técnicas Organizacionais

Módulo: 1º Noite

C. H. Semanal: 2,5

Professor: Tiago Ferreira

I – Atribuições e atividades profissionais relativas à qualificação ou à habilitação profissional, que justificam o desenvolvimento das competências previstas nesse componente curricular.**Atribuições:**

- Assessorar no gerenciamento de mudanças organizacionais (conhecer e analisar técnicas e tendências);
- Atender clientes; identificação de suas necessidades e fornecimento de informações.

Atividades:

- Demonstrar comprometimento no trabalho
- Planejar, executar e controlar rotina administrativa diária.
- Identificar necessidades dos clientes.

**Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**

II – Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas do Componente Curricular

Componente Curricular: Técnicas Organizacionais

Módulo: 1°

Nº	Competências	Nº	Habilidades	Nº	Bases Tecnológicas
1	Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.	1.1	Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.	1	Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração.
2	Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.	1.2	Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.	2	
3	Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.	2.1	Atender clientes (presencial e a distância).		
		2.2	Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.		
		2.3	Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.		
		2.4	Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.		
		2.5	Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.		
		2.6	Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.	3.	Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo: técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental; planejamento e organização do ambiente de trabalho/ leiaute; fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho; técnicas de arquivamento e suas fases; técnicas de arquivos de prosseguimento (<i>follow up</i>); técnicas em agendas: o manual e eletrônica programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;
			Praticar atendimento ao cliente interno e		

Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec

		2.7	externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.		Housekeeping.
		3.1	Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.		Administração do tempo: conceitos e aplicação.
		3.2	Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.		
			Executar com responsabilidade as práticas administrativas.		

**Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**

III – Procedimento Didático e Cronograma de Desenvolvimento

Componente Curricular: Técnicas Organizacionais

Módulo: 1º

Habilidade	Bases Tecnológicas	Procedimentos Didáticos	Cronograma / Dia e Mês
Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.	Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração.	Demonstração de teorias; Apresentação de Vídeos e Estudo / Tarefa Dirigida.	27/01 a 10/03
Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.			
Atender clientes (presencial e a distância).	Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo: técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental; planejamento e organização do ambiente de trabalho/ leiaute; fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho; técnicas de arquivamento e	Demonstração de teorias; Apresentação de Vídeos e Estudo / Tarefa Dirigida. Aula expositiva dialogada e pesquisa. Início do projeto teatro organizacional, apresentando Interdisciplinaridade com outras disciplinas, abordando: relacionamento interpessoal, atendimento, pro atividade, criatividade, improvisação, exposição oral, expressão corporal, responsabilidade e trabalho em equipe.	
Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.			
Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.			

Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec

<p>Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.</p>	<p>suas fases; técnicas de arquivos de prosseguimento (<i>follow up</i>); técnicas em agendas:</p>		
<p>Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.</p>	<p>o manual e eletrônica programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;</p>		<p align="center">17/03 a 12/05</p>
<p>Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.</p>	<p>Housekeeping.</p>		
<p>Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.</p>			

Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec

<p>Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.</p> <p>Executar com responsabilidade as práticas administrativas.</p>	<p>Administração do tempo: conceitos e aplicação.</p>	<p>Demonstração de teorias; Apresentação de Vídeos e Estudo / Tarefa Dirigida.</p> <p>Desenvolvimento do Projeto Teatro Organizacional.</p> <p>Início do projeto teatro organizacional, apresentando Interdisciplinaridade com outras disciplinas, abordando: relacionamento interpessoal, atendimento, pro atividade, criatividade, improvisação, exposição oral, expressão corporal, responsabilidade e trabalho em equipe.</p>	<p>19/05 a 09/06</p>
---	---	---	-----------------------------

**Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**

IV – Plano de Avaliação de Competências**Componente Curricular:** Técnicas Organizacionais**Módulo:** 1º

Competência	Indicadores de Domínio	Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação¹	Critérios de Desempenho	Evidências de Desempenho
Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.	Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais. Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.	Observação Direta. Avaliação escrita individual.	Precisão, clareza, criticidade e participação.	Conseguiu Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação, compreendendo as atividades a serem executadas pelo profissional.
Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.	Atender clientes (presencial e a distância). Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um	Estudos de Caso; Observação Direta.	Precisão, clareza, criticidade e participação.	Soube realizar as técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.

Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec

<p>Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.</p>	<p>leiaute organizado, ergonômico e acessível.</p> <p>Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.</p> <p>Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.</p> <p>Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.</p> <p>Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.</p> <p>Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.</p> <p>Executar com responsabilidade as práticas administrativas.</p>	<p>Pesquisa e Apresentação Escrita e Oral.</p>	<p>Coesão e clareza.</p>	<p>Apreendeu a importância de Executar as atividades compatíveis com a cultura organizacional.</p>
--	---	--	--------------------------	--

**Administração Central
Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**

V – Material de Apoio Didático para Aluno (inclusive bibliografia)

Recursos Audiovisuais: Estudo de Vídeos: “Vídeos sobre comportamento, atendimento e outros assuntos, onde diversos profissionais da área demonstram como ela é importante diante de um mercado promissor e inovador”.

Textos elaborados pelo professor, com base em experiências profissionais do mesmo.

Código de Defesa do Consumidor.

Apostilas elaboradas com base nos conteúdos presentes no site: www.sebrae.com.br

VI – Estratégias de Recuperação Contínua (para alunos com baixo rendimento/dificuldades de aprendizagem)

- Reestudo de casos e conceitos.
- Trabalhos em equipe, visando a interatividade entre os alunos e o estudo dos conteúdos abordados.
- Serão oferecidas atividades extras como seminários e pesquisas de modo que alcancem os objetivos mínimos exigidos. A recuperação será contínua e paralela, com atividades, recursos e metodologias diferenciadas e individualizadas com a finalidade de eliminar ou reduzir dificuldades que inviabilizam o desenvolvimento das competências citadas neste Plano de Trabalho docente, e após estes procedimentos uma avaliação para que se verifique e se concretize tal proposta.

VI – Identificação:

Nome do professor: Tiago Ferreira

Assinatura:

Data: 06.04.14

VII – Parecer do Coordenador de Curso:

O Plano de Trabalho Docente está de acordo com as normas do CETEC e da ETEC de São José do Rio Pardo cód. 150 e corresponde as determinações do Plano de Curso do Técnico em Administração

Nome do coordenador (a): Profº Divino Lozetti Risso

Assinatura:

Data: 06.04.14