

TABLA 8: CE y CB

Resultado de Aprendizaje	RA 1. Optimiza el ambiente de trabajo y el compromiso del equipo con los objetivos de la organización, aplicando técnicas de motivación en la gestión de trabajos y la transmisión de órdenes y objetivos, de forma sintética, comprensible y por el medio más adecuado	1. Optimización del ambiente de trabajo	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se ha valorado la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.	- Cultura empresarial y ambiente laboral.	Contenidos Básicos		Valorar la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de colaboración
	b) Se han identificado las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización.	- Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral.		Identificación de las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización.	Desarrollar relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos
	c) Se han reconocido las formas, sistemáticas y puntuales, de motivación de equipos humanos.	- Motivación para el trabajo. Concepto y teorías de la motivación. Prácticas para motivar a los trabajadores		Identificación de los distintos tipos de técnicas de motivación y su utilidad	Valorar la importancia de la motivación en el contexto empresarial
	d) Se han relacionado las situaciones profesionales habituales en una organización con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial.	- El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.		Aplicación de las buenas prácticas y los principios de ética empresarial	

Resultado de Aprendizaje	RA 1. Optimiza el ambiente de trabajo y el compromiso del equipo con los objetivos de la organización, aplicando técnicas de motivación en la gestión de trabajos y la transmisión de órdenes y objetivos, de forma sintética, comprensible y por el medio más adecuado	1. Optimización del ambiente de trabajo	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
	e) Se han aplicado las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales.	- Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.		Aplicación de las técnicas de liderazgo y dirección de grupos	
	f) Se ha descrito la identificación correcta de necesidades y la anticipación como objetivo para la mejora del servicio.	- Identificar y anticipar las necesidades para la mejora del servicio		Descripción de las necesidades para una correcta prestación del servicio	Rigurosidad en la identificación de las necesidades para la mejora del servicio
	g) Se han seleccionado las técnicas de comunicación formal e informal, el diálogo y la argumentación como bases para optimizar la organización del trabajo en la empresa/entidad.	- Técnicas de comunicación formal e informal para optimizar la organización del trabajo en la empresa. Documentos de comunicación		Identificación y selección de las técnicas de comunicación formal e informal dentro de la organización	
	h) Se ha analizado la participación de todos los miembros de un grupo como imprescindible para la obtención de resultados con proyección a largo plazo.	- Generación de confianza.		Identificación de los roles de los miembros dentro de un equipo de trabajo y el reparto de tareas	Importancia de la participación de todos los miembros del grupo para obtener unos óptimos resultados a largo plazo
	i) Se ha valorado la importancia de las acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión.	- Acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión		Descripción de las técnicas de prevención y reducción del estrés	Valorar la importancia de las acciones encaminadas a prevenir y reducir el estrés.
	j) Se han analizado las ventajas de fomentar la resolución de conflictos dentro del grupo de trabajo y en las relaciones externas, así como su anticipación	- El conflicto. Tipos. Causas. Resolución de conflictos. Factores determinantes. Fases. - Prevención de conflictos.		Se han identificado las estrategias para la resolución de conflictos. Distinción entre	Desarrollo de habilidades sociales aplicables a la resolución de conflictos.

Resultado de Aprendizaje	<b>RA 1. Optimiza</b> el ambiente de trabajo y el compromiso del equipo con los objetivos de la organización, aplicando técnicas de motivación en la gestión de trabajos y la transmisión de órdenes y objetivos, de forma sintética, comprensible y por el medio más adecuado	<b>1. Optimización del ambiente de trabajo</b>	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
	k) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.</li> <li>- Sistemas de información con accesos restringidos.</li> </ul>		conciliación, mediación y arbitraje.	
	La información se ha tratado con discreción y confidencialidad	Se respetan de forma rigurosa los criterios de seguridad y confidencialidad de la información.			

Resultado de Aprendizaje	<p><b>RA 2. Coordina</b> las actuaciones, propias y de la dirección o del grupo de trabajo a quien presta soporte, aplicando métodos y técnicas de gestión del tiempo, convencionales y/o electrónicos.</p>	<p><b>2. Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo</b></p>	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	<p>a) Se han relacionado los métodos y técnicas de gestión del tiempo, analizando las fases de los distintos métodos de su optimización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos y técnicas de optimización del tiempo</li> </ul>	Contenidos Básicos	<p>Identificación de los métodos y técnicas de optimización, así como las habilidades para la gestión del tiempo</p>	<p>Valorar la importancia de optimizar y gestionar el tiempo en la realización de las tareas</p>
	<p>b) Se han identificado las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y los métodos para evitarlas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El dominio del tiempo. Causas de las pérdidas de tiempo y métodos para evitarlas</li> </ul>		<p>Identificación de las causas de pérdidas de tiempo y las técnicas o métodos para evitarlas.</p>	<p>Valorar la importancia de la pérdida de tiempo en la ejecución del trabajo</p>
	<p>c) Se han valorado los distintos tipos de prioridades según la situación y los objetivos establecidos para la gestión de la agenda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de prioridades en la gestión de la agenda.</li> </ul>		<p>Gestión, planificación, organización y establecimiento de las prioridades en la gestión de la agenda.</p>	<p>Importancia de jerarquizar y priorizar las tareas a lo largo de la jornada laboral</p>
	<p>d) Se han empleado las herramientas, convencionales y/o electrónicas, aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de aplicaciones informáticas estándares o específicas para la agenda y para la gestión del tiempo</li> </ul>		<p>Conocimiento de los distintos tipos de herramientas, convencionales y/o electrónicas para una correcta gestión del tiempo</p>	<p>Valorar la importancia del uso de las distintas aplicaciones para gestionar las agendas.</p>
	<p>e) Se ha valorado la importancia de estandarizar tareas y procedimientos y automatizarlos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estandarización y automatización de tareas y procedimientos.</li> </ul>		<p>Definición de los sistemas de workflow y conocimiento de</p>	<p>Valorar la importancia de la participación de los trabajadores en</p>

Resultado de Aprendizaje	RA 2. Coordina las actuaciones, propias y de la dirección o del grupo de trabajo a quien presta soporte, aplicando métodos y técnicas de gestión del tiempo, convencionales y/o electrónicos.	2. Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
	siempre que sea posible lograr una mayor eficiencia y eficacia.			los beneficios que aportan. Conocimiento de los objetivos de la estandarización y automatización de tareas y procedimientos	la creación de los estándares de tareas y procedimientos.
	f) Se han descrito los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad y usabilidad en cada situación	- Tipos de agenda, partes mínimas. Utilidad e importancia		Conocimiento de los distintos tipos de agendas, así como las partes mínimas de una agenda y su utilidad.	
	g) Se ha analizado la complejidad de coordinar las agendas de las personas implicadas, atendiendo en todo momento las jerarquías establecidas y las funciones asignadas a cada uno	- Coordinación de agendas.			Valorar la importancia de una buena coordinación entre las agendas del asistente y su superior.
	h) Se ha valorado la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos.	- La reputación o buena imagen.		Diferenciación entre reputación corporativa y buena imagen de una empresa.	Valorar la importancia de una buena imagen corporativa y los estándares de calidad

Resultado de Aprendizaje	<b>RA 3. Planifica</b> las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, al interlocutor y a los objetivos del trabajo.	<b>3. Planificación de tareas del departamento:</b>	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se ha identificado la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas	- Organigramas funcionales de las organizaciones.  Departamentos de la empresa. Áreas y servicios de las organizaciones.  - Organización e imagen corporativa.  Modelos organizativos.	Contenidos Básicos	Identificación de la estructura organizativa y los distintos modelos organizativos. Elaboración del organigrama funcional de una empresa.	Comprender la importancia de representar gráficamente (organigramas) la estructura de una empresa
	b) Se han identificado las características propias de las tareas del asistente de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos.	- Funciones y características propias de las tareas del asistente de dirección.		Conocimiento de las funciones y características propias de las tareas del asistente de dirección	Rigurosidad en el cumplimiento de las funciones y ejecución de sus tareas.
	c) Se han diferenciado los niveles de autonomía y responsabilidad que deben aplicarse en las actividades de apoyo y/o en las actividades delegadas.	- Estrategias relacionadas con el puesto de trabajo. Niveles de autonomía y responsabilidad en la gestión. Delegación de funciones		Diferenciación de los niveles de autonomía y responsabilidad en la gestión	
	d) Se han descrito los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones, teniendo en cuenta el “diseño para todos”.	- Criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones.		Descripción de los criterios de gestión y organización de los recursos materiales	

Resultado de Aprendizaje	<b>RA 3. Planifica</b> las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, al interlocutor y a los objetivos del trabajo.	<b>3. Planificación de tareas del departamento:</b>	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
	e) Se han analizado los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión para cumplir los objetivos establecidos y canalizar adecuadamente tareas y comunicaciones.	- Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos. Análisis de actividades que se pueden realizar.		Distinción de los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión.	
	f) Se han gestionado y mantenido actualizadas redes de contactos, formales e informales, para facilitar la tarea de la dirección o los equipos de trabajo a los que se da soporte.	- Redes de contactos formales e informales		Gestión y mantenimientos actualizado de las redes de contactos formales e informales.	
	g) Se han seleccionado los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.	- Tramitación de documentos. Manuales de estilo y de imagen corporativa		Tramitación de los modelos de documentación y conocimiento de los manuales de estilo y de imagen corporativa	
	h) Se han valorado las condiciones medioambientales y de trabajo.	- Condiciones medioambientales en el ámbito laboral			Valorar la importancia de las condiciones medioambientales y de trabajo
	i) Se han establecidos los tiempos para la realización de las tareas propias del asistente de dirección, cumpliendo los plazos y niveles de calidad.	- Calidad del servicio de secretaría - Control e indicadores de desempeño.		Realización de las tareas en los tiempos establecidos	Valorar la importancia de cumplir los plazos y los niveles de calidad.

Resultado de Aprendizaje	RA 4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.	<b>4. Organización de reuniones y eventos corporativos</b>	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han descrito los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones, atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos.	- Las reuniones. Concepto y clasificación de las reuniones Planificación de acciones y prioridades	Contenidos Básicos	Descripción de los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones	
	b) Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares.	- Elementos estratégicos para preparar las negociaciones.		Identificación de los elementos estratégicos para preparar las negociaciones	
	c) Se han planificado y programado los recursos, personales y materiales, necesarios y se han elaborado los presupuestos, totales y parciales, indicado con condiciones de pago y sus plazos.	- Planificación, organización y programación de eventos. Recursos necesarios y presupuesto  - La documentación en los eventos. La convocatoria, el programa, la credencial, entre otros.		Planificación y programación de los recursos materiales y personales así como la elaboración de los presupuestos con la indicación de las condiciones de pago y sus plazos	
	d) Se han evaluado las ofertas de empresas organizadoras de eventos.	- Análisis de ofertas de las empresas organizadoras de eventos.		Evaluación de las ofertas de empresas organizadoras de eventos	
	e) Se ha valorado la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos.	- Técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos		Identificación de las técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos	Valorar la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios

Resultado de Aprendizaje	<b>RA 4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.</b>	<b>4. Organización de reuniones y eventos corporativos</b>	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
					necesarios para reuniones y eventos
	f) Se han observado las jerarquías y protocolos con respecto a los participantes en reuniones y eventos.	- Participantes en reuniones y eventos.		Respetar las jerarquías y protocolos con respecto a los participantes en las reuniones y eventos	
	g) Se ha previsto la logística necesaria a la reunión o evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, y siguiendo las normas de seguridad.	- Preparación y recursos necesarios para el desarrollo de la reunión o evento y su evaluación posterior.  - La documentación en las reuniones: la convocatoria y el orden del día entre otros		Disposición logística necesaria a la reunión o evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, siguiendo las normas de seguridad	Importancia de prever la logística necesaria a la reunión o evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, siguiendo las normas de seguridad.
	h) Se han recibido con cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa.	- Normas de protocolo a seguir en caso de visitas y clientes.		Aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa	Valorar la importancia de la cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa.
	i) Se han distinguido las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos, nacionales o internacionales, y se han establecido los indicadores de supervisión y	- Eventos corporativos: tipos de eventos. Eventos de carácter interno y externo. Supervisión y control del desarrollo del evento.		Identificación de las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos, nacionales o internacionales y establecer los	

Resultado de Aprendizaje	<b>RA 4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.</b>	<b>4. Organización de reuniones y eventos corporativos</b>	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
				Saber Hacer	Saber Estar
	control del desarrollo del evento y el análisis de las causas de incumplimiento, de producirse éste.			indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento y analizar las causas de incumplimiento, de producirse éste.	
	j) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o de sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.	- Medidas de seguridad en las reuniones y en los eventos.		Distinción de los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o de sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo	Valorar la importancia de las medidas de seguridad en función del tipo de reunión o evento corporativo y/o de sus asistentes y la forma en que puede afectar la organización del mismo

Resultado de Aprendizaje	RA 5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.	5. Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han previsto las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.	- Necesidades logísticas del viaje. Horarios. Reservas. Alojamientos. Medios de pago internacionales, divisas. Intérpretes. Servicios especiales en las salas de reuniones.	Contenidos Básicos	Disposición de las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos	
	b) Se han descrito los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales.	- Viajes. Clases de viajes. Viajes nacionales. Viajes internacionales. - Planificación y organización del viaje. - Presupuesto. Documentación posterior al viaje: comprobantes y justificantes: facturas proforma y facturas Informes de acuerdos comerciales. Evaluación y análisis de resultados. Archivo de la documentación		Descripción de los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales	
	c) Se ha valorado la idoneidad del modo de transporte en cada caso.	- Medios y rutas de transporte			Valorar la idoneidad del modo de transporte en cada caso
	d) Se han negociado las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio.	- Las agencias de viajes. Servicios. Elección de agencias de viaje.		Negociación de las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio	Rigurosidad en la negociación de las condiciones con las

Resultado de Aprendizaje	<b>RA 5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.</b>	<b>5. Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales</b>	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
					agencias de viajes u otros proveedores del servicio.
	e) Se han tenido en cuenta las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables.	- Posibles contingencias durante el viaje y soluciones. Modificación y anulación de las reservas.		Identificación de las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables.	
	f) Se ha preparado la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.	- El programa y la agenda de trabajo del viaje		Preparación de la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje	Rigurosidad en preparación de la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje
	g) Se ha obtenido información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas y protocolo y usos del país de destino.	- Documentación necesaria para el viaje. Visados, documentos de identificación personal, vacunaciones, control de aduanas, equipajes, divisas y husos horarios. Visitas turísticas. Usos locales y protocolo.		Obtención de información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas y protocolo y usos del país de destino	Valorar la importancia de la información obtenida sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas y protocolo y usos del país de destino
	h) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o sus	- Seguridad en la organización de viajes nacionales e internacionales. Seguros de viaje y seguridad en los datos		Distinción de los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo viaje y/o de sus asistentes, y la forma en que	Valorar la importancia de las medidas de seguridad en función del viaje y/o de sus asistentes y la forma en que



Resultado de Aprendizaje	RA 5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.	5. Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
	asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.			puede afectar la organización del mismo	puede afectar la organización del mismo