



TABLA 11: Unidades de Aprendizaje

Unidad de Aprendizaje N.º 1		
“Optimización del ambiente de trabajo”		
Temporalización: 2ºtrimestre	Duración: 15 horas	Ponderación: 10%

Objetivos Generales	Competencias
<p>a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.</p> <p>m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.</p> <p>o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.</p> <p>p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables</p>	<p>a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.</p> <p>m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno</p> <p>q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo. para desarrollar las competencias profesionales</p>



<p>implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.</p> <p>q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.</p>	<p>p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.</p>
--	---

Resultados 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.

Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización. • Identificación de los distintos tipos de técnicas de motivación y su utilidad. • Aplicación de las buenas prácticas y los principios de ética empresarial. • Aplicación de las técnicas de liderazgo y dirección de grupos. • Descripción de las necesidades para una correcta prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura empresarial y ambiente laboral. • Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral. • Motivación para el trabajo. Concepto y teorías de la motivación. Prácticas para motivar a los trabajadores • El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias. • Técnicas de liderazgo y dirección de grupos • Identificar y anticipar las necesidades para la mejora del servicio



<ul style="list-style-type: none">• Identificación y selección de las técnicas de comunicación formal e informal dentro de la organización.• Identificación de los roles de los miembros dentro de un equipo de trabajo y el reparto de tareas.• Descripción de las técnicas de prevención y reducción del estrés.• Se han identificado las estrategias para la resolución de conflictos. Distinción entre conciliación, mediación y arbitraje.• La información se ha tratado con discreción y confidencialidad.	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas de comunicación formal e informal para optimizar la organización del trabajo en la empresa. Documentos de comunicación• Generación de confianza.• Acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión• El conflicto. Tipos. Causas. Resolución de conflictos. Factores determinantes. Fases.• Prevención de conflictos.• Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.• Sistemas de información con accesos restringidos.
Aspectos del Saber Estar	
<ul style="list-style-type: none">• Valorar la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de colaboración.• Desarrollar relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos• Valorar la importancia de la motivación en el contexto empresarial• Rigurosidad en la identificación de las necesidades para la mejora del servicio• Importancia de la participación de todos los miembros del grupo para obtener unos óptimos resultados a largo plazo.• Valorar la importancia de las acciones encaminadas a prevenir y reducción el estrés.	



<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de habilidades sociales aplicables a la resolución de conflictos.• Se respetan de forma rigurosa los criterios de seguridad y confidencialidad de la información.	
Tareas y Actividades	
<ul style="list-style-type: none">• Para los siguientes objetivos, señalar cuales corresponden a cada uno de los componentes de la cultura empresarial: misión, visión y valores.<ul style="list-style-type: none">▪ Liderazgo, colaboración, integridad, responsabilidad, pasión, diversidad y calidad▪ Aprendizaje, éxito e inclusión▪ Permanecer como la marca más auténtica, conectada y distintiva▪ Seguridad, colaboración y creatividad▪ Dar al cliente el mejor servicio y variedad, calidad y valor de productos▪ Bienestar, compromiso ambiental, creación de oportunidades• Enumerar las características que deben darse para conseguir un buen ambiente laboral• Diferenciar los distintos tipos de liderazgo: búsqueda de ejemplos (líder político, personaje de actualidad, etc.) en internet y explicar cada uno de ellos• Identificar y diferenciar los distintos stakeholders o comunidad de implicados en una empresa• Enumerar los distintos métodos que utilizan las empresas para motivar a sus empleados optimizando su tiempo• Indicar ejemplos de motivación y explicar por qué• De las siguientes empresas y según los conocimientos de los alumnos o de sus propias experiencias (si es necesario se pueden buscar en internet), ¿sabrían decir si las siguientes empresas están comprometidas con la responsabilidad social? ¿En qué ámbitos? Razonar la respuesta<ul style="list-style-type: none">▪ Meliá Hoteles▪ H&M▪ Grupo Inditex▪ Telefónica-Movistar	



▪ Starbucks

- Debate en el aula: cada alumno pensará en al menos tres empresas con reputación corporativa (pueden buscar información en internet)
- Realizar actividad de comprobación.

Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se ha valorado la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.	5	Prueba teórica
b) Se han identificado las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización.	10	Prueba teórica Trabajo de investigación
c) Se han reconocido las formas, sistemáticas y puntuales, de motivación de equipos humanos.	15	Prueba teórica
d) Se han relacionado las situaciones profesionales habituales en una organización con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial.	10	Trabajo de investigación Prueba teórica
e) Se han aplicado las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales.	15	Trabajo de investigación Prueba teórica
f) Se ha descrito la identificación correcta de necesidades y la anticipación como objetivo para la mejora del servicio.	5	Prueba teórica
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.	10	Trabajo de investigación FEM
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.	5	Prueba teórica
i) Se ha valorado la importancia de las acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión.	10	Prueba teórica
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	10	Prueba teórica



k) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	5	Prueba teórica FEM
Recursos		
<p>Los materiales y recursos didácticos servirán para motivar y ayudar al aprendizaje de esta unidad de aprendizaje:</p> <p>Ubicados en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pizarra • Ordenador personal • Proyector con pantalla <p>Ubicadas en Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Teams de educantabria, con contenidos complementarios a la unidad de aprendizaje y actividades <p>Respecto a los recursos didácticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto, así como soporte informático (PowerPoint, videos, ...) 		
Observaciones		

Unidad de Aprendizaje N.º 2		
“Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo”		
Temporalización: 2º trimestre	Duración: 18 horas	Ponderación: 15%

Objetivos Generales	Competencias
c) Reconocer los actos y los tiempos que determinan la tarea de la dirección, priorizando y clasificando según criterios y procedimientos para organizar la agenda y las comunicaciones	c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.



<p>m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.</p> <p>o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.</p>	<p>m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno</p> <p>q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo. para desarrollar las competencias profesionales</p>
---	---

Resultados 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.

Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los métodos y técnicas de optimización, así como las habilidades para la gestión del tiempo • Identificación de las causas de pérdidas de tiempo y las técnicas o métodos para evitarlas • Gestión, planificación, organización y establecimiento de las prioridades en la gestión de la agenda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos y técnicas de optimización del tiempo • El dominio del tiempo. Causas de las pérdidas de tiempo y métodos para evitarlas • Establecimiento de prioridades en la gestión de la agenda.



<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de los distintos tipos de herramientas, convencionales y/o electrónicas para una correcta gestión del tiempo• Definición de los sistemas de workflow y conocimiento de los beneficios que aportan. Conocimiento de los objetivos de la estandarización y automatización de tareas y procedimientos• Conocimiento de los distintos tipos de agendas, así como las partes mínimas de una agenda y su utilidad• Diferenciación entre reputación corporativa y buena imagen de una empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Utilización de aplicaciones informáticas estándares o específicas para la agenda y para la gestión del tiempo• Estandarización y automatización de tareas y procedimientos.• Tipos de agenda, partes mínimas. Utilidad e importancia• Coordinación de agendas.• La reputación o buena imagen
Aspectos del Saber Estar	
<ul style="list-style-type: none">• Valorar la importancia de optimizar y gestionar el tiempo en la realización de las tareas• Valorar la importancia de la pérdida de tiempo en la ejecución del trabajo• Importancia de jerarquizar y priorizar las tareas a lo largo de la jornada laboral• Valorar la importancia del uso de las distintas aplicaciones para gestionar las agendas.• Valorar la importancia de la participación de los trabajadores en la creación de los estándares de tareas y procedimientos.	



- Valorar la importancia de una buena coordinación entre las agendas del asistente y su superior.
- Valorar la importancia de una buena imagen corporativa y los estándares de calidad

Tareas y Actividades

- Enumerar los distintos métodos de optimización del tiempo
- Diferencia entre productividad, eficacia y eficiencia
- Explicar que son los Murphys o ladrones de tiempo.
- De las siguientes situaciones que se pueden dar en el trabajo, cuáles pueden mejorar y cuáles disminuir la productividad en el trabajo:
 - Creatividad
 - Murphys
 - Presentismo laboral
 - Conciliación familiar
 - Ruido y falta de iluminación
 - Horarios flexibles
 - Ladrones del tiempo
 - Incentivos
 - Conflictos de trabajo
 - Fomentar motivación
 - Formación continuada de los empleados
 - Permitir el teletrabajo
- Indicar qué tiempo se aplicará a las siguientes tareas utilizando la regla 70/30 de resolución de imprevistos:
 - Reunión semanal del director de un hotel con su equipo de ventas para
 - conocer la previsión de ventas y de nuevos contratos para el próximo año
 - Un cliente potencial quiere reunirse con el director del hotel. Está recomendado por el presidente de la cadena hotelera
 - Un cliente satisfecho quiere agradecer al director del hotel el trato recibido durante su estancia en el hotel



- Se produce un fallo en la conexión de internet y hay que contactar con el servicio de IT
- Asistencia a la junta de accionistas
- Se presenta el director general de la cadena con un cliente potencial que quiere conocer las instalaciones del hotel (visita de inspección)
- **Caso práctico.** En la próxima semana y durante tres días, el presidente de una cadena de hoteles se estará reuniendo con un grupo de posibles inversores para su empresa. Organizar la agenda del presidente de toda la semana, teniendo en cuenta que no solo dedicarán estos tres días a reuniones de trabajo, sino que realizarán otras actividades relacionadas
- Realizar actividad de comprobación.

Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han relacionado los métodos y técnicas de gestión del tiempo, analizando las fases de los distintos métodos de su optimización.	15	Prueba teórica FEM
b) Se han identificado las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y los métodos para evitarlas.	15	Prueba teórica FEM
c) Se han valorado los distintos tipos de prioridades según la situación y los objetivos establecidos para la gestión de la agenda.	15	Prueba teórica FEM
d) Se han empleado las herramientas, convencionales y/o electrónicas, aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo.	15	Actividad práctica Prueba teórica
e) Se ha valorado la importancia de estandarizar tareas y procedimientos y automatizarlos siempre que sea posible lograr una mayor eficiencia y eficacia.	15	Prueba teórica FEM
f) Se han descrito los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad y usabilidad en cada situación.	15	Prueba teórica
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	5	Prueba teórica Actividad práctica FEM



h) Se ha valorado la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos.	5	Prueba teórica
Recursos		
<p>Los materiales y recursos didácticos servirán para motivar y ayudar al aprendizaje de esta unidad de aprendizaje:</p> <p>Ubicados en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pizarra • Ordenador personal • Proyector con pantalla <p>Ubicadas en Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Teams de educantabria, con contenidos complementarios a la unidad de aprendizaje y actividades <p>Respecto a los recursos didácticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto, así como soporte informático (PowerPoint, videos, ...) 		
Observaciones		

Unidad de Aprendizaje N.º 3		
“Planificación de tareas del departamento”		
Temporalización: 2ºtrimestre	Duración: 18 horas	Ponderación: 15%

Objetivos Generales	Competencias
m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente de dirección tiene	m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de



<p>competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.</p> <p>o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.</p> <p>p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.</p>	<p>su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno</p> <p>q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo. para desarrollar las competencias profesionales</p> <p>p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.</p>
Resultados de Aprendizaje	
RA 3. Planifica las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, al interlocutor y a los objetivos del trabajo.	
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber



<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la estructura organizativa y los distintos modelos organizativos. • Elaboración del organigrama funcional de una empresa. • Conocimiento de las funciones y características propias de las tareas del asistente de dirección • Diferenciación de los niveles de autonomía y responsabilidad en la gestión • Descripción de los criterios de gestión y organización de los recursos materiales • Distinción de los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión. • Gestión y mantenimientos actualizado de las redes de contactos formales e informales. • Tramitación de los modelos de documentación y conocimiento de los manuales de estilo y de imagen corporativa • Realización de las tareas en los tiempos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramas funcionales de las organizaciones. Departamentos de la empresa. Áreas y servicios de las organizaciones. • Organización e imagen corporativa. Modelos organizativos • Funciones y características propias de las tareas del asistente de dirección. • Estrategias relacionadas con el puesto de trabajo. Niveles de autonomía y responsabilidad en la gestión. Delegación de funciones • Criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones. • Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos. Análisis de actividades que se pueden realizar. • Redes de contactos formales e informales • Tramitación de documentos. Manuales de estilo y de imagen corporativa • Condiciones medioambientales en el ámbito laboral • Calidad del servicio de secretaría • Control e indicadores de desempeño.
Aspectos del Saber Estar	
<ul style="list-style-type: none"> • Comprender la importancia de representar gráficamente (organigramas) la estructura de una empresa • Rigurosidad en el cumplimiento de las funciones y ejecución de sus tareas. 	



<ul style="list-style-type: none">• Valorar la importancia de las condiciones medioambientales y de trabajo• Valorar la importancia de cumplir los plazos y los niveles de calidad.	
Tareas y Actividades	
<ul style="list-style-type: none">• Con la ayuda de internet, indicar el nombre de al menos una empresa/ institución/ tipo de empresa con los siguientes modelos organizativos:<ul style="list-style-type: none">▪ Modelo lineal▪ Modelo divisional▪ Modelo funcional▪ Modelo matricial▪ Modelo adhocrático• Caso práctico. Crear un cronograma de actividad para la celebración de un evento para una empresa ficticia, teniendo en cuenta los recursos humanos, los materiales/técnicos y los recursos financieros (presupuesto)• Definir que es el diagrama de Gantt y cuáles son las ventajas y desventajas que pueden surgir al utilizarlo. Supuesto práctico planteado por el profesor• Definir el diagrama de PERT y cuáles son sus ventajas y desventajas. Supuesto práctico planteado por el profesor• Clasificación de los documentos mercantiles que se pueden utilizar en las empresas• Debate entre los alumnos sobre las características positivas y negativas que sugieren cada uno de los siguientes tipos de imagen:<ul style="list-style-type: none">▪ Imagen del producto: Coca-Cola como bebida▪ Imagen de marca: Versace moda▪ Imagen del sector: sector cafetero▪ Imagen del país: España como país turístico▪ Imagen del consumidor o usuario: conductor de un coche de Ferrari▪ Imagen de empresa: Ryan air compañía aérea low cost.• Diseña un organigrama para el grupo Inditex donde se reflejen:	



- Los departamentos (y subdepartamentos): departamento de administración y contabilidad, departamento de marketing y ventas, departamento de informática, departamento de recursos humanos, departamento de producto, departamento comercial internacional
- Sus marcas: Uterqüe, Massimo Dutti, Zara, etc.
- Los productos que comercializan cada una de estas marcas
- Tres países donde estén representadas estas marcas y los productos que se comercializan en ellas.

Indica el tipo o tipos de organigramas utilizados

- **Caso práctico.** Se quiere abrir un nuevo restaurante. Elaborar un programa de actividades y sus tiempos de realización (cronograma) con las tareas que tenemos que realizar hasta su apertura y los recursos que serán necesarios
- Realizar actividad de comprobación.

Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se ha identificado la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas	15	Trabajo de investigación
b) Se han identificado las características propias de las tareas del asistente de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos.	15	FEM Prueba teórica
c) Se han diferenciado los niveles de autonomía y responsabilidad que deben aplicarse en las actividades de apoyo y/o en las actividades delegadas.	10	Prueba teórica
d) Se han descrito los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones, teniendo en cuenta el “diseño para todos”.	10	Actividad práctica
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.	5	Trabajo de investigación
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.	5	Trabajo de investigación



g) Se han seleccionado los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.	15	Prueba teórica
h) Se han valorado las condiciones medioambientales y de trabajo.	10	Prueba teórica
i) Se han establecidos los tiempos para la realización de las tareas propias del asistente de dirección, cumpliendo los plazos y niveles de calidad.	15	Prueba teórica
Recursos		
<p>Los materiales y recursos didácticos servirán para motivar y ayudar al aprendizaje de esta unidad de aprendizaje:</p> <p>Ubicados en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pizarra • Ordenador personal • Proyector con pantalla <p>Ubicadas en Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Teams de educantabria, con contenidos complementarios a la unidad de aprendizaje y actividades <p>Respecto a los recursos didácticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto, así como soporte informático (PowerPoint, videos, ...) 		
Observaciones		

Unidad de Aprendizaje N.º 4		
“Organización de reuniones y eventos corporativos”		
Temporalización: 1ºtrimestre	Duración: 36 horas	Ponderación: 30%



Objetivos Generales	Competencias
<p>d) Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.</p> <p>m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.</p> <p>q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.</p>	<p>d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.</p> <p>m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno</p> <p>p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.</p>
Resultados de Aprendizaje	
<p>RA 4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.</p>	
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Las reuniones. Concepto y clasificación de las reuniones Planificación de acciones y prioridades



<ul style="list-style-type: none">• Identificación de los elementos estratégicos para preparar las negociaciones• 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• Evaluación de las ofertas de empresas organizadoras de eventos• Identificación de las técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos• Disposición logística necesaria a la reunión o evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, siguiendo las normas de seguridad• Aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa• Identificación de las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos, nacionales o internacionales y establecer los indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento y analizar las causas de incumplimiento, de producirse éste.• 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	<ul style="list-style-type: none">• Elementos estratégicos para preparar las negociaciones.• Planificación, organización y programación de eventos. Recursos necesarios y presupuesto• La documentación en los eventos. La convocatoria, el programa, la credencial, entre otros.• Análisis de ofertas de las empresas organizadoras de eventos.• Técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos• Participantes en reuniones y eventos.• 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• Normas de protocolo a seguir en caso de visitas y clientes.• Eventos corporativos: tipos de eventos. Eventos de carácter interno y externo. Supervisión y control del desarrollo del evento.• Medidas de seguridad en las reuniones y en los eventos.
--	--



forma en que puede afectar la organización del mismo	
Aspectos del Saber Estar	
<ul style="list-style-type: none">• Valorar la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos• Respetar las jerarquías y protocolos con respecto a los participantes en las reuniones y eventos• Importancia de prever la logística necesaria a la reunión o evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, y siguiendo las normas de seguridad.• Valorar la importancia de la cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa.• 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	
Tareas y Actividades	
<ul style="list-style-type: none">• Teniendo en cuenta las diferentes técnicas de negociación, señalar qué técnica corresponde a los siguientes ejemplos:<ul style="list-style-type: none">▪ Negociación del rappel entre un hotel y una agencia de viajes.▪ Negociación entre una cadena hotelera y un fotógrafo que actúe como fotógrafo oficial de la cadena.	



- Se ha tenido un problema con nuestro coche y el mecánico del taller nos da un presupuesto de 1000 €. Si aceptamos el presupuesto de inmediato se produce una negociación....
- Un constructor está negociando la compra de las puertas para la construcción de una urbanización de casas unifamiliares. Éste es uno de los muchos proveedores de puertas que hay en el mercado y, aunque tendrá un margen de beneficio pequeño, le interesa tener al constructor como cliente dado el alto volumen de puertas que le compraría.
- Proponemos a nuestro proveedor de mensajería una reducción en el precio de los envíos internacionales durante tres años debido al incremento de envíos que hemos realizado en los últimos años.
- Negociar la compra de un coche de segunda mano.
- Para las siguientes definiciones, señalar a qué tipo de evento (interno/externo) corresponde:
 - Su objetivo es el lanzamiento de un nuevo producto o marca con el fin de llamar la atención del cliente final.
 - Su objetivo principal es proponer ideas.
 - Evento itinerante que consiste en llevar una acción de marketing a distintas ciudades con el fin de captar clientes o promocionar una marca.
 - Con una duración de un día, el tema sobre el que tratan se desarrolla a través de diversas actividades, charlas y debates.
 - Evento donde se recuerda la historia de una empresa desde sus inicios, sus mayores éxitos y se reconoce el trabajo de los empleados.
 - Su convocatoria es cerrada y su finalidad es analizar resultados, revisar estrategias o nombrar delegados.
 - Eventos que se organiza y desarrolla con fines culturales, educativos o promocionales.
- Relaciona a los siguientes tipos de asistentes a una reunión la actitud que corresponda: participativa, pasiva o negativa. Razonar la respuesta:
 - Tímido.
 - Distraído.
 - Preguntón.
 - Mudo voluntario.



- Liente.
- Discutidor.
- Obstinado.
- Crítico.
- A la hora de llevar a cabo una reunión, ¿cuáles de las siguientes situaciones crees que son correctas y cuáles no? Razonar la respuesta.
 - Las sillas rechinaban cada vez que se movía alguien.
 - La conexión wifi en la sala permitió que todos pudieran navegar a través de nuestras tabletas y teléfono móviles.
 - La reunión empezó 15 minutos después de la hora fijada en la convocatoria
 - No se entregó toda la documentación necesaria para todos los asistentes a la reunión.
 - Hacía tanto calor en la sala que tuvimos que posponer la reunión al día siguiente a las 08:00 de la mañana.
 - La sala de reuniones reflejaba la filosofía de la empresa: colores corporativos, ambiente eco, etc.
 - Parte de los asistentes a la reunión tuvimos que permanecer de pie por falta de sillas.
 - La reunión fue tan distendida y participativa que terminó antes de la hora prevista.
 - Durante toda la reunión no dejaron de entrar y salir personas.
- ¿Qué dos funciones de la empresa están muy vinculadas a los eventos? ¿Qué relación tiene cada una con ellos?
- ¿Qué es lo más importante cuando en un evento (propio, ajeno o conjunto) participa una autoridad o cargo público?
- **Cuestión práctica. Planificación de un evento.** El director general de una empresa acaba de informarte sobre su interés por organizar un acto de homenaje a los empleados más veteranos de la empresa. Hay 8 empleados de la fábrica de Ibi que llevan en la empresa más de 30 años y el director general piensa que sería un buen detalle agradecerse. Además piensa que sería positivo para el ambiente de trabajo. Para comenzar a organizarlo te facilita la siguiente información:
 - El acto se realizará en Ibi o en sus cercanías.



- El acto deberá tener dos partes: una de homenaje en la que participen todos los empleados de la fábrica y otra, más íntima, para los empleados y sus familiares. Cada homenajeado podrá invitar a un cierto número de familiares o amigos. En esta parte piensa que sería bueno organizar una comida o similar con un total de 50 comensales.
- Cada empleado recibirá un pequeño obsequio.
- La parte de homenaje deberá ser ágil y visual, sin demasiados discursos.

El director general te encarga elaborar un borrador del contenido del acto que contenga un cronograma, espacios y medios necesarios (materiales y humanos), y todas aquellas cuestiones que deberías tener en cuenta para realizar el acto. También debes proponer una fecha de realización y un calendario de actuaciones. El director general considera que un viernes puede ser un buen día. También hay que diseñar las invitaciones y definir un plan b.

- Explicar en qué consisten los eventos conocidos como colocación de la primera piedra.
- Identificar los participantes activos en una conferencia y las actividades que deberán realizar.
- Explicar en qué consiste un desayuno informativo.
- Con respecto al personal que participa en la ejecución del evento, ¿qué consideraciones de seguridad deben hacerse?
- ¿Qué factores deben valorarse al seleccionar un proveedor de servicios de catering?
- **Caso práctico. Comunicación de un evento.** Elaborar una nota de prensa para comunicar a los medios locales (prensa y radio) la celebración del evento anterior e invitarles a que acudan.
- **Caso práctico. Preparación de un evento de inauguración.** Realizar un listado con todas las cuestiones necesarias para preparar la inauguración y un programa orientativo del acto. Desarrollar todas las cuestiones necesarias.
- **Caso práctico. Planificación de una visita.** Realizar un listado con todas las cuestiones necesarias para prepararlo. Desarrollar todas las cuestiones necesarias.
- ¿Quién fija el presupuesto máximo disponible para un evento?



- ¿Qué ventajas tiene contar con un proveedor fijo para determinados servicios de eventos?
- ¿Quién aprueba los presupuestos de eventos de una empresa?
- **Caso práctico. Presupuesto de un evento.** Elaborar el presupuesto de los casos anteriores
- Realizar actividad de comprobación.

Criterios de Evaluación	%	IE
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	10	Prueba teórica
b) Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares	10	Prueba teórica
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.	20	Caso práctico FEM
d) Se han evaluado las ofertas de empresas organizadoras de eventos.	5	Caso práctico Prueba teórica
e) Se ha valorado la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos.	10	Prueba teórica
f) Se han observado las jerarquías y protocolos con respecto a los participantes en reuniones y eventos.	5	Prueba teórica FEM
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.	20	Caso práctico
h) Se han recibido con cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa.	5	Prueba teórica



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 control del desarrollo del evento y el análisis de las causas de incumplimiento, de producirse éste	10	Prueba teórica Caso práctico
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.	5	Prueba teórica

Recursos

Los materiales y recursos didácticos servirán para motivar y ayudar al aprendizaje de esta unidad de aprendizaje:

Ubicados en el aula:

- Pizarra
- Ordenador personal
- Proyector con pantalla

Ubicadas en Internet:

- Aplicación Teams de educantabria, con contenidos complementarios a la unidad de aprendizaje y actividades

Respecto a los recursos didácticos:

- Libro de texto, así como soporte informático (PowerPoint, videos, ...)

Observaciones

Unidad de Aprendizaje N.º 5

“ Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales ”

Temporalización: 1ºtrimestre

Duración: 36 horas

Ponderación: 30%



Objetivos Generales	Competencias
<p>c) Reconocer los actos y los tiempos que determinan la tarea de la dirección, priorizando y clasificando según criterios y procedimientos para organizar la agenda y las comunicaciones</p> <p>d) Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.</p> <p>m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones</p> <p>p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.</p>	<p>c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.</p> <p>d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.</p> <p>m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno</p> <p>p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.</p>
Resultados de Aprendizaje	
<p>RA 5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.</p>	



Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos • Descripción de los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales • Negociación de las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio • Identificación de las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables. • Preparación de la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje • Obtención de información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas y protocolo y usos del país de destino • Distinción de los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo viaje y/o de sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades logísticas del viaje. Horarios. Reservas. Alojamientos. Medios de pago internacionales, divisas. Intérpretes. Servicios especiales en las salas de reuniones. • 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 • Medios y rutas de transporte • Las agencias de viajes. Servicios. Elección de agencias de viaje. • Posibles contingencias durante el viaje y soluciones. Modificación y anulación de las reservas. • El programa y la agenda de trabajo del viaje • 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.
Aspectos del Saber Estar	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en la organización de viajes nacionales e internacionales. Seguros de viaje y seguridad en los datos
<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la idoneidad del modo de transporte en cada caso • Rigurosidad en la negociación de las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio. 	



- Rigurosidad en preparación de la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje
- 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
- Valorar la importancia de las medidas de seguridad en función del viaje y/o de sus asistentes y la forma en que puede afectar la organización del mismo

Tareas y Actividades

- Indicar el tipo de viaje que corresponde a cada definición.
 - Viajes que se realizan para el mantenimiento de equipos, instalación, realizar formación a clientes, etc.
 - Gratificación, premio de una empresa para sus empleados, clientes o proveedores, tras alcanzar unos objetivos previamente marcados.
 - Son el tipo de viajes más frecuentes en una empresa: visita a clientes, renovación/cierre de contratos, etc.
 - Viajes que se realizan a los distintos centros de trabajo de una empresa para reuniones internas, cenas de empresa, inauguración de nuevas instalaciones, etc.
 - Viajes que se realizan con el fin de recibir formación para aumentar o mejorar sus conocimientos. Fomenta las relaciones entre compañeros de los distintos centros de trabajo de una empresa.
- Búsqueda de información sobre los distintos tipos de seguros que cubren los viajes empresariales.
- **Caso práctico. Como asistente de dirección el alumno tiene que planificar el viaje de su director.** En base a lo explicado:



- Decidir a qué país el alumno quiere que viaje y analizar las necesidades que requiere la realización de éste, así como la documentación que ha de llevar consigo.
- Incluir un presupuesto estimado teniendo en cuenta que el alumno dispone de 2.000 € de presupuesto máximo.
- Tener en cuenta las restricciones por COVID-19
- Durante el viaje surge un imprevisto: pérdida de la documentación. ¿Qué trámites se han de realizar?
- Debate en el aula. Hay que organizar el viaje a un país de tres continentes diferentes: Europa, EE.UU. y Asia. ¿Cuál será la documentación necesaria para realizar el viaje a cada uno de los países elegidos?
- Imaginar que se ha reservado un vuelo a Bruselas donde se pasará una semana por motivos de trabajo. Al llegar al mostrador de la compañía aérea nos dicen:” lo sentimos, pero tenemos una situación de ..”:
 - Overbooking
 - El vuelo está cancelado por mal tiempo
 - El vuelo va con retraso de 3 horas y media¿Cómo resolverá el alumno cada situación?
- **Caso práctico.** El director comercial de una empresa que comercializa zapatos de piel estará viajando a NY para reunirse con cinco posibles compradores. El viaje consta de 5 días (día de ida y día de vuelta incluidos).

El alumno deberá preparar un presupuesto teniendo en cuenta que el presupuesto máximo del viaje es de 4.500 €. Hay que asignar a cada partida un importe máximo a gastar para no sobrepasar el presupuesto.

La política de viajes de la empresa dice:

 - Hoteles de hasta 4 estrellas
 - Avión en clase turista
 - Dietas (desayuno, comida, cena), máximo 175 € al día.
- Indicar qué tipo de información debe contener una hoja de liquidación de gastos.
- Comentar algunos de los beneficios que suponen para una empresa la implantación de una política de viajes.
- **Caso práctico. Búsqueda de tarifas hoteleras.** Buscar el precio de una habitación individual o doble de uso individual en tres hoteles de cuatro estrellas



de Barcelona, cerca de la plaza de Cataluña, solo alojamiento, para dos noches, martes y miércoles, en febrero. Se debe buscar el precio de cada uno de los hoteles, en tres webs distintas y a través del propio hotel, si es posible. Realizar un cuadro comparativo con todos los precios.

- **Caso práctico. Búsqueda de tarifas aéreas.** Buscar precios para vuelos Madrid-Fránkfort con salida un martes de febrero y vuelta un jueves. La salida debe ser por la mañana y la vuelta por la tarde. Debes incluir las tarifas de tres vuelos distintos, tanto en turista como en business, y realizar un cuadro comparativo con ellas.
- **Caso práctico. Documentación y gestiones de un viaje.** Uno de los comerciales de una empresa debe realizar un viaje a Nigeria. Describir todos los trámites previsto que se deben realizar. Incluir información sobre el país que pueda ser de interés para el viajero.
- **Caso práctico. Plan de viaje y presupuesto para un viaje nacional** con una agenda de trabajo concreta. Hacer un listado con todos los aspectos necesarios para organizar dicho viaje. Organizar dicho viaje
- **Caso práctico. Plan de viaje y presupuesto para un viaje internacional** con una agenda de trabajo concreta. Hacer un listado con todos los aspectos necesarios para organizar dicho viaje. Organizar dicho viaje.

Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han previsto las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.	20	Caso práctico FEM
b) Se han descrito los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales.	15	Caso práctico Prueba teórica
c) Se ha valorado la idoneidad del modo de transporte en cada caso.	5	Prueba teórica
d) Se han negociado las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio.	10	Prueba teórica
e) Se han tenido en cuenta las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables.	10	Prueba teórica FEM



f) Se ha preparado la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.	15	Caso práctico FEM
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.	20	Caso práctico Prueba teórica
h) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.	5	Prueba teórica
Recursos		
<p>Los materiales y recursos didácticos servirán para motivar y ayudar al aprendizaje de esta unidad de aprendizaje:</p> <p>Ubicados en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pizarra • Ordenador personal • Proyector con pantalla <p>Ubicadas en Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Teams de educantabria, con contenidos complementarios a la unidad de aprendizaje y actividades <p>Respecto a los recursos didácticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto, así como soporte informático (PowerPoint, videos, ...) 		
Observaciones		