

0662. PROGRAMACIÓN

Módulo	0662. Organización de eventos empresariales
Ciclo	Técnico superior de Asistencia a la dirección
Regulación	RD 1582/2011 y Orden autonómica de 29 de julio de 2015

Duración del módulo	168 horas
---------------------	-----------

• Aspectos relacionados con el título y las acreditaciones:

La formación del módulo contribuye a alcanzar las siguientes competencias del título de Técnico superior en Administración y finanzas.
a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.
c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.
d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.
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) 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.
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.

La superación del módulo permite acreditar la siguiente Unidad de Competencia:	
UC0983_3	Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

Equivalencia del módulo en créditos ECTS: 11
--

Objetivos generales del ciclo formativo y programación del módulo:

Las UD de este módulo se han planificado atendiendo a los objetivos generales:
a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.
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.
d) Analizar los objetivos, rasgos definatorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.
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.
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) 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.
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.

Orientaciones pedagógicas.

- En qué consiste la organización de eventos empresariales.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de desarrollo de planificación y organización de todo tipo de tareas y eventos del directivo o equipo al que se presta servicio, que incluye aspectos como:
– Planificación de tareas.
– Control y coordinación de agendas.
– Procedimientos de planificación, contratación y gestión de viajes y eventos competencia del departamento.
Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en la programación y control del trabajo diario de la gerencia o equipo de trabajo al que se preste servicio.

- Cuáles son las líneas de aprendizaje del módulo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:
– El análisis de técnicas de motivación y optimización del clima laboral.
– El conocimiento y manejo de técnicas de programación de tiempos y agendas.
– La evaluación de diferentes técnicas de planificación, gestión y control de viajes y eventos empresariales.

- Qué resultados se esperan obtener del aprendizaje del módulo.

Resultados de aprendizaje del módulo 0662
RA1. 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.
RA2. 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.
RA3. Planifica las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, al interlocutor y a los objetivos del trabajo.
RA4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.
RA5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.

- Qué criterios se siguen para evaluar los resultados:

El RD que regula el título describe los criterios de evaluación de los RRAA.
El resultado numérico final indica el nivel alcanzado y se obtiene según las pautas que aparecen en esta programación.

Desarrollo metodológico de los contenidos
<p>En esta programación figuran los contenidos mínimos que establece el RD 1582/2011; la Orden que regula el ciclo dispone la relación de contenidos ya ampliados y desarrollados a nivel autonómico, tal como figura en el anexo de esta programación.</p> <p>En la extensa relación se encuentran contenidos con diferentes grados de implicación en el proceso de enseñanza aprendizaje, de manera que, si bien todos ellos serán tratados en el módulo, no todos gozarán de la misma importancia en un proceso metodológico orientado, más que a la definición exhaustiva de los tipos de eventos, a la capacidad de gestionar los mismos en un entorno empresarial.</p>

Consideraciones metodológicas para el curso 2020-21:

De acuerdo con lo establecido en la Circular de 3 de Septiembre de 2020, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a medidas de flexibilización curricular y organizativas para el curso escolar 2020/2021, y habiendo decidido el Claustro del I.E.S. Beatriz de Suabia, reunido el 14 de septiembre, la adopción del modelo C de semipresencialidad, para, entre otras etapas educativas, la Formación Profesional Inicial, que implica la asistencia al centro en días alternos de los alumnos de cada clase repartidos en dos grupos en similar número, se adaptará la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje de la siguiente forma:

La evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje:

- Las pruebas objetivas se realizarán de forma presencial, el resto de actividades y supuestos prácticos evaluables, se realizarán de forma presencial o telemática en función de la naturaleza de los mismos, y de las exigencias de temporalización impuestas por la modalidad semipresencial.
- Se respetarán en todo caso los criterios y la ponderación a través de los instrumentos de evaluación descritos en la presente programación.
- Se priorizará la explicación de los contenidos fundamentales y de mayor dificultad en el aula, así como la aclaración de dudas y corrección de actividades. Fuera del aula se realizarán preferentemente las tareas y trabajos de desarrollo y refuerzo, propuestos por el profesorado, para afianzar y trabajar los contenidos impartidos, así como para adquirir las competencias y resultados de aprendizaje asociados al módulo.

En el supuesto de que la autoridad competente determinara la suspensión de la actividad lectiva presencial al alumnado afectado la presente programación, la evaluación se adaptará a la modalidad a distancia de la siguiente forma:

- Las pruebas objetivas y las actividades y supuestos prácticos evaluables, se realizarán de forma telemática mediante las plataformas y otras herramientas telemáticas que se consideren adecuadas.
- Se respetarán en todo caso los criterios y la ponderación a través de los instrumentos de evaluación descritos en la presente programación, si bien, la evaluación se ceñirá a los contenidos y resultados de aprendizaje que puedan considerarse imprescindibles, durante el tiempo que se prolongare dicha situación. El profesorado que imparte este módulo seleccionará, llegado el caso, el listado de contenidos y resultados básico de forma consensuada y durante el tiempo que se prolongare la situación de imposibilidad de asistencia al aula.
- El equipo educativo de cada grupo consensuará el ritmo de realización de tareas a fin de racionalizar el tiempo disponible entre los módulos, llegado el caso.

UNIDADES DIDÁCTICAS

Se expone a continuación, tras el objetivo general de cada unidad, un cuadro para cada unidad didáctica en el que se refleja la ponderación que tiene en el conjunto de la calificación del curso (las cinco UD suman 100%). En el mismo cuadro se indica el resultado de aprendizaje con el que está relacionada dicha unidad. A su derecha cada uno de los criterios de evaluación contemplados por la legislación para dicho RA, con la ponderación de cada

criterio (PC) respecto de ese RA (los criterios de evaluación de cada RA suman 100%). A su derecha los instrumentos de evaluación asociados a cada criterio.

Debajo de este cuadro individual para cada unidad, se exponen los contenidos de dicha unidad didáctica, resaltando en color rojo los contenidos que podrían considerarse de menor trascendencia, y que en caso de circunstancias especiales de confinamiento podrían verse reducidos o suprimidos total o parcialmente si la situación excepcional lo requiriera.

Aclarar que dentro de los instrumentos de evaluación hemos reflejado trabajos de clase, dentro de este instrumento se consideran recogidos los trabajos que se han estado programando para casa. Trabajos que han sido necesarios este año con la semipresencialidad.

U1. El ambiente de trabajo.

Objetivo de la Unidad didáctica

El objetivo fundamental de esta unidad didáctica consiste en alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje: 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.

UD 1 EL AMBIENTE DE TRABAJO			
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 15%			
R.A.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA1. 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.	a) Se ha valorado la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.	5	Realización de trabajos y actividades de clase
	b) Se han identificado las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización.	5	Realización de trabajos y actividades de clase
	c) Se han reconocido las formas, sistemáticas y puntuales, de motivación de equipos humanos.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Prueba tipo test
	d) Se han relacionado las situaciones profesionales habituales en una organización con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos

	e) Se han aplicado las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos
	f) Se ha descrito la identificación correcta de necesidades y la anticipación como objetivo para la mejora del servicio.	10	Realización de trabajos y actividades de clase
	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	Realización de trabajos y actividades de clase
	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.	10	Realización de trabajos y actividades de clase
	i) Se ha valorado la importancia de las acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión.	10	Resolución de supuestos prácticos
	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	Resolución de supuestos prácticos
	k) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	10	Resolución de supuestos prácticos

Contenidos básicos:

Optimización del ambiente de trabajo:

- Motivación para el trabajo.
- Cultura empresarial y ambiente laboral.
- **La reputación o buena imagen.**
- Generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.
- **Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral**

- El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
- El conflicto. Resolución de conflictos.
- Prevención de conflictos.
- Sistemas de información con accesos restringidos.

U2. La gestión del tiempo.

El objetivo fundamental de esta unidad didáctica consiste en alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje: 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.

UD 2			
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%			
R.A.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA2. 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.	a) Se han relacionado los métodos y técnicas de gestión del tiempo, analizando las fases de los distintos métodos de su optimización.	20	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos
	b) Se han identificado las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y los métodos para evitarlas.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos Prueba tipo test
	c) Se han valorado los distintos tipos de prioridades según la situación y los objetivos establecidos para la gestión de la agenda.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos
	d) Se han empleado las herramientas, convencionales y/o electrónicas, aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo.	20	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos
	e) Se ha valorado la importancia de estandarizar tareas y procedimientos, y automatizarlos siempre que sea posible para lograr una mayor eficiencia y eficacia.	10	Resolución de supuestos prácticos

	f) Se han descrito los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad y usabilidad en cada situación.	10	Realización de trabajos y actividades de clase
	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.	10	Resolución de supuestos prácticos
	h) Se ha valorado la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos.	10	Realización de trabajos y actividades de clase

Contenidos básicos:

Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo:

- Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se da soporte.
- Métodos de optimización del tiempo.
- Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.
- Agendas.
- Aplicaciones específicas.

U3. La planificación de tareas de asistencia a la dirección.

Objetivo de la Unidad didáctica

El objetivo fundamental de esta unidad didáctica consiste en alcanzar el siguiente resultado

de aprendizaje: Planifica las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, al interlocutor y a los objetivos del trabajo.

UD 3			
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 10%			
R.A.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA3. Planifica las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, al interlocutor y a los objetivos del trabajo.	a) Se ha identificado la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas.	10	Resolución de supuestos prácticos
	b) Se han identificado las características propias de las tareas del asistente de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos
	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	Realización de trabajos y actividades de clase
	d) Se han descrito los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones, teniendo en cuenta el "diseño para todos".	10	Realización de trabajos y actividades de clase
	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.	10	Resolución de supuestos prácticos
	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.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Prueba tipo test
	g) Se han seleccionado los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.	20	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos
	h) Se han valorado las condiciones	10	Realización de

	medioambientales y de trabajo.		trabajos y actividades de clase
	i) Se han establecidos los tiempos para la realización de las tareas propias del asistente de dirección, cumpliendo los plazos y niveles de calidad.	10	Realización de trabajos y actividades de clase

Contenidos básicos:

Planificación de tareas del departamento:

- Organización e imagen corporativa. **Organigramas funcionales de las organizaciones.**
- Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos.
- Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos.
- Tramitación de documentos.
- **Calidad del servicio de secretaría.**

U4. Organización de reuniones y eventos.

Objetivo de la Unidad didáctica

El objetivo fundamental de esta unidad didáctica consiste en alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje: Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.

UD 4			
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 35%			
R.A.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.	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.	15	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos Prueba tipo test
	b) Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares	10	Realización de trabajos y actividades de clase
	c) Se han planificado y	20	Realización de

	programado los recursos, personales y materiales, necesarios y se han elaborado los presupuestos, totales y parciales, indicado con condiciones de pago y sus plazos.		trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos Prueba tipo test
	d) Se han evaluado las ofertas de empresas organizadoras de eventos.	10	Resolución de supuestos prácticos
	e) Se ha valorado la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos.	5	Realización de trabajos y actividades de clase
	f) Se han observado las jerarquías y protocolos con respecto a los participantes en reuniones y eventos.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos Prueba tipo test
	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.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos Prueba tipo test
	h) Se han recibido con cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa.	5	Realización de trabajos y actividades de clase
	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	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos Prueba tipo test
	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	Realización de trabajos y actividades de clase

Contenidos básicos:

Organización de reuniones y eventos corporativos:

- Eventos de carácter interno.
- Eventos de carácter externo.
- Eventos corporativos.

U5. Organización de viajes.

Objetivo de la Unidad didáctica

El objetivo fundamental de esta unidad didáctica consiste en alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje: Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.

UD 5			
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%			
R.A.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.	a) Se han previsto las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.	10	Realización de trabajos y actividades de clase
	b) Se han descrito los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales.	20	Realización de trabajos y actividades de clase Prueba tipo test
	c) Se ha valorado la idoneidad del modo de transporte en cada caso.	10	Realización de trabajos y actividades de clase Resolución de supuestos prácticos
	d) Se han negociado las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio.	10	Realización de trabajos y actividades de clase
	e) Se han tenido en cuenta las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables	10	Resolución de supuestos prácticos
	f) Se ha preparado la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.	10	Realización de trabajos y actividades de clase
	g) Se ha obtenido información sobre los requisitos de	20	Realización de trabajos y actividades

	documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas y usos del país de destino.		de clase Resolución de supuestos prácticos Prueba tipo test
	h) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados en función del tipo de reunión, viaje o evento y la forma en que puede afectar a la organización del mismo.	10	Realización de trabajos y actividades de clase

Contenidos básicos:

Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:

- Planificación del viaje. **Seguros de viaje. Seguridad en los datos.**
- **Las agencias de viajes.**
- Presupuesto.
- Organización del viaje.
- Documentación posterior al viaje.

0653. Evaluación de los resultados

Baremación para la evaluación positiva del módulo:

Resultados de aprendizaje del módulo 0662	% VALOR EN EL MODULO
RA1. 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.	15%
RA2. 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.	20%
RA3. Planifica las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, al interlocutor y a los objetivos del trabajo.	10%
RA4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.	35%
RA5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.	20%
TOTAL	100%

Criterios para la recuperación de materias pendientes
--

La recuperación requiere realizar un conjunto de tareas y/o pruebas dirigidas a alcanzar los resultados previstos. En la elección del instrumento se tendrá en cuenta la atención a la diversidad y se valorarán los resultados de aprendizaje desde la perspectiva de los objetivos generales del ciclo y las competencias del título inherentes a este módulo.
--

Anexo de contenidos

Contenidos básicos publicados en la Orden de 25 de julio de 2015:

Optimización del ambiente de trabajo:

- Cultura empresarial y ambiente laboral.
- La reputación o buena imagen.
- El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.
- Motivación para el trabajo.
 - Conceptos y teorías de la motivación.
 - Prácticas para motivar a los trabajadores.
- Generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.
- Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral.
- El conflicto. Causas y prevención de conflictos.
- Resolución de conflictos. La conciliación, la mediación y el arbitraje.
- Sistemas de información con accesos restringidos.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.

Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo:

- Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se da soporte.
- Métodos y técnicas de optimización del tiempo.
- El dominio del tiempo. Causas de las pérdidas de tiempo y métodos para evitarlas.
- Estandarización y automatización de tareas y procedimientos.
- Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.
- Agendas. Partes mínimas. Tipos. Utilidad e importancia.
- Aplicaciones específicas para la agenda y para la gestión del tiempo.

Planificación de tareas del puesto de dirección:

- Organización e imagen corporativa. Organigramas funcionales de las organizaciones.
- Funciones y características propias de las tareas del asistente o asistenta de dirección.
- Niveles de autonomía y responsabilidad en la gestión. Delegación de funciones.
- Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos.
- Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos. Gantt, PERT, entre otros.

- Tramitación de documentos. Libro de estilo, manual de imagen corporativa, entre otros.
- Calidad del servicio de secretaría. Organización de reuniones y eventos corporativos: - Técnicas de negociación.
- Las reuniones.
 - Concepto y clasificación de las reuniones.
 - Preparación y recursos necesarios para su desarrollo y evaluación posterior.
 - Etapas por las que discurren las reuniones.
 - Los participantes en las reuniones.
- Eventos corporativos.
 - Tipos de eventos. Eventos de carácter interno y externo.
 - Análisis de ofertas de las empresas organizadoras de eventos.
 - Planificación, organización, programación y supervisión de eventos. Recursos necesarios. Presupuesto.
- La documentación en las reuniones y en los eventos. La convocatoria, el programa, la credencial, entre otros.
- Las medidas de seguridad en las reuniones y en los eventos.

Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:

- Viajes.
- Planificación y organización del viaje.
 - Necesidades logísticas del viaje.
 - Las reservas. Modificaciones y anulaciones.
 - Seguros de viaje.
 - Presupuesto.
- Las agencias de viaje.
- El programa y la agenda de trabajo en el viaje. Posibles contingencias durante el viaje y soluciones.
- Los viajes internacionales.
 - Documentación necesaria para el viaje. Pasaportes, visados, entre otra.
 - Medios de pago internacionales. Divisas.
 - Embajadas, consulados y oficinas de información turística.
 - Información necesaria para el viaje. Vacunaciones, huso horario, control de aduanas, protocolo y usos en el país de destino, entre otra.
- Documentación posterior al viaje.
- Seguridad en los datos.