

RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN EQUIPOS

Objetivos:

El alumno será capaz de conocer y aplicar los principales conceptos relacionados a la organización y manejo de los recursos humanos y la gestión de equipos de trabajo en una empresa

Contenidos:

UD 1. Liderazgo

1. Análisis de los diferentes estilos de liderazgo y las claves de éxito en cada uno de ellos.
2. La visión global y el management estratégico.
3. Líderes importantes en diferentes disciplinas.
4. La comunicación y la influencia.
5. El lado oscuro del carisma y el liderazgo.
6. Coaching y mentoring.
7. La gestión del cambio. Entornos multiculturales.
8. Modelos de eficiencia y de gestión del tiempo.
9. Las diferentes técnicas de motivación.

UD 2. Trabajo en equipo

1. Análisis de los comportamientos que demuestran empatía.
2. El reconocimiento de la importancia de la participación y la colaboración dentro de los equipos de trabajo.
3. Revisión de cuáles son los pasos necesarios para la constitución de un equipo.
4. Los diferentes roles que pueden asumir los componentes dentro de un grupo.
5. ¿Cómo afrontar los conflictos?
6. Trabajar por objetivos.
7. Equipos de trabajo de alto rendimiento.

UD 3. Dirección de personas

1. Revisión de los conceptos de la autoridad y el liderazgo, similitudes y diferencias.
2. La inteligencia emocional y su aplicación en la gestión de personas, como herramienta de éxito.
3. Revisión de las diferentes técnicas de motivación.
4. Los diferentes recursos de desarrollo.
5. ¿Cómo dar feedback?. Preparación y ejecución de mensajes positivos y negativos.
6. La importancia de la delegación para conseguir los objetivos del equipo.
7. Consecución de logros y objetivos comunes.
8. Preparación de reuniones eficaces.
9. La gestión del tiempo y la eliminación de los ladrones.

UD 4. Comunicación

1. La escucha activa, motor de arranque en la comunicación con los demás.
2. Las habilidades de la empatía y la asertividad. Situaciones en donde debemos utilizarlas.
3. Los estilos de comunicación: la comunicación positiva.
4. Elementos imprescindibles para impactar en los demás: entendimiento y persuasión.
5. ¿Cómo realizar una presentación eficaz?
6. Miedo a hablar en público.
7. ¿cómo podemos influir en los demás?

UD 5. Consecución de resultados

1. Análisis del modelo de eficiencia personal, facilitador de la consecución de objetivos.
2. Los mapas mentales.
3. Revisión de las metas personales que el trabajador debe plantearse para la correcta
4. Ejecución de su trabajo.
5. La importancia del manejo de las emociones en el alcance de los objetivos. ¿cómo optimizar el rendimiento?
6. Plan de acción de control y seguimiento.

UD 6. Orientación al cliente

1. Cultura de servicio.
2. ¿quiénes son nuestros clientes internos y externos?
3. Análisis de nuestros comportamientos en el servicio que damos a los demás.
4. La asertividad como concepto fundamental a la hora de enfrentarse ante los clientes.
5. Gestión de quejas y reclamaciones.
6. Cómo retener y fidelizar a los clientes, en entornos competitivos. Evaluación de la calidad del servicio.