

Curso

HABILIDADES DE GESTIÓN, DIRECCIÓN, RECURSOS HUMANOS Y VENTAS



MODALIDAD: DISTANCIA / TELEFORMACIÓN

DURACIÓN: 180 HORAS

DIRIGIDO A:

- Trabajadores que tengan responsabilidades directivas en cualquier área de gestión de la empresa y deseen consolidar una carrera profesional ascendente.
- Profesionales técnicos y personal que requieran de formación para asumir retos de eficiencia y efectividad en materia de gestión, adquiriendo los conocimientos para una visión amplia y responsable de la gestión de empresas.

OBJETIVOS GENERALES:

- Dotar a los participantes de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para una formación especializada en la gestión de empresas, y adquirir las competencias necesarias para desarrollar aquellas actuaciones que les permitan mejorar en su desempeño profesional.

CONTENIDOS:

MÓDULO 1: SUPERVISIÓN

1. ANTICIPACIÓN AL CAMBIO.
 - 1.1. Plan del cambio.
 - 1.1.1. Por qué cambian las organizaciones.
 - 1.1.2. Fases del proceso.
 - 1.1.3. Marketing del cambio.
 - 1.2. Habilidades para el cambio.
 - 1.2.1. Flexibilidad.
 - 1.2.2. Impacto e influencia.
 - 1.2.3. Empatía.
 - 1.3. El papel del directivo.
 - 1.3.1. Estilos para la dirección del cambio.
 - 1.3.2. Poder del mensaje y la acción.
 - 1.3.3. Fronteras.
2. INICIATIVA.
 - 2.1. La iniciativa en el perfil profesional.
 - 2.1.1. Definiendo la iniciativa.
 - 2.1.2. De la reactividad a la proactividad.
 - 2.2. Dimensiones de la iniciativa.
 - 2.2.1. Reacción ante imprevistos.
 - 2.2.2. Superación de los obstáculos.
 - 2.2.3. Proactividad.
3. DESARROLLO DE EQUIPOS.



- 3.1. El trabajo en equipo.
 - 3.1.1. ¿Por qué necesitamos pertenecer a un grupo?
 - 3.1.2. Ventajas de trabajar en equipo.
 - 3.1.3. Diferencias entre grupo y equipo.
 - 3.1.4. ¿Qué es un equipo eficaz?
- 3.2. ¿Cómo se trabaja en equipo?
 - 3.2.1. El desarrollo de los equipos.
 - 3.2.2. Factores clave para que el equipo se desarrolle.

- 4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO.
 - 4.1. Importancia de la gestión de los Recursos Humanos del proyecto.
 - 4.2. Planificación de los Recursos Humanos.
 - 4.3. Adquirir el equipo de proyecto.
 - 4.4. Desarrollar el equipo de proyecto.
 - 4.5. Gestionar el equipo del proyecto.
 - 4.6. Resumen de la gestión de Recursos Humanos.

- 5. VISIÓN DE NEGOCIO.
 - 5.1. Análisis previo para la definición del proyecto.
 - 5.2. Visión / Misión.
 - 5.3. La estrategia empresarial.

- 6. VISIÓN GLOBAL DE PROYECTOS.
 - 6.1. Introducción.
 - 6.2. Definición del proyecto.
 - 6.3. Planificación.

MÓDULO 2: LIDERAZGO

U.D. 1. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN.

- 1.1. ¿Qué es un líder?
- 1.2. ¿Cómo implicar a nuestros colaboradores?

U.D. 2. EMPOWERMENT Y DELEGACIÓN.

- 1.1. Capacitar y perfeccionar a los delegados.
- 1.2. Grupos de trabajo autodirigidos.

U.D. 3. COACHING Y MENTORING.

- 1.1. Coaching / Mentoring.
- 1.2. Entorno en el que nos movemos.
- 1.3. Habilidades necesarias.
- 1.4. Proceso de Coaching.
- 1.5. Herramientas de Coaching.



U.D. 4. GESTIÓN DEL CAMBIO.

- 4.1. Marco del cambio.
- 4.2. Modelo de gestión del cambio.
- 4.3. Barreras al cambio.
- 4.4. El papel del directivo.
- 4.5. Plan de acción.

MÓDULO 3: COMUNICACIÓN

1. RELACIONES INTERPERSONALES.
 - 1.1. Introducción.
 - 1.2. Habilidades de relación personal.
 - 1.3. Relación personal y gestión de personas.
 - 1.4. La relación día a día.

2. PRESENTACIONES EFICACES.
 - 2.1. Apoyos y estructura de una presentación.
 - 2.2. Relajación consciente.
 - 2.3. Lenguaje verbal y no verbal.
 - 2.4. El perfil de mi auditorio.
 - 2.5. Cómo superar el miedo escénico.
 - 2.6. Vendiendo mi presentación.
 - 2.7. Yo soy el moderador.
 - 2.8. Tratamiento de actitudes complicadas.

3. HERRAMIENTAS AUDIOVISUALES.
 - 3.1. Selección de ayudas visuales.
 - 3.2. Elaboración del material audiovisual.
 - 3.3. La organización.

4. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO.
 - 4.1. Importancia de la gestión de las comunicaciones del proyecto.
 - 4.2. Planificación de las comunicaciones.
 - 4.3. Distribución de la información.
 - 4.4. Informar el rendimiento.
 - 4.5. Gestionar a los interesados.

CASO PRÁCTICO: Traslado de sedes.

- 4.6. Resumen de la gestión de las comunicaciones.
5. COMUNICACIÓN EN LA ERA DIGITAL.
 - 5.1. La comunicación en la empresa del siglo XXI.
 - 5.2. Fundamentos de la comunicación interna.
 - 5.3. El plan de comunicación interna.



6. GESTIÓN DE REUNIONES.
 - 6.1. Introducción.
 - 6.2. Tipos de reuniones.
 - 6.3. Etapas de la reunión.
 - 6.4. Preparación de la reunión.
 - 6.5. Desarrollo de la reunión.
 - 6.6. Seguimiento de la reunión.

7. ESCRIBIR CON EFICACIA.
 - 7.1. Introducción.
 - 7.2. El vocabulario.
 - 7.3. Las palabras en la oración.
 - 7.4. El lenguaje en nuestras manos.

8. USO EFICAZ DEL E-MAIL.
 - 8.1. Introducción al e-mail.
 - 8.2. Redacción del e-mail.
 - 8.3. Volumen y calidad de los e-mails.

MÓDULO 4: GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

1. CLAVES DE GESTIÓN.
 - 1.1. La organización y los directivos.
 - 1.2. Planificar.
 - 1.3. Organizar.
 - 1.4. Dirigir.
 - 1.5. Controlar.
 - 1.6. Responsabilidades directivas según el nivel de dirección.

2. TRABAJO EN EQUIPO.
 - 2.1. ¿Qué es el trabajo en equipo?
 - 2.2. Compartir objetivos.
 - 2.3. Colaborar en el trabajo
 - 2.4. El método de solución de problemas y toma de decisiones.
 - 2.5. El desarrollo de los equipos de trabajo.

3. TOMA DE DECISIONES.
 - 3.1. Intervenir ante un problema.
 - 3.2. Toma de decisiones.

4. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
 - 4.1. Definición de conflicto.
 - 4.2. Cómo analizar los conflictos.
 - 4.3. Cómo resolver conflictos.



- 4.4. Prevenir los conflictos.

- 5. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO.
 - 5.1. Importancia de la gestión del tiempo de un proyecto.
 - 5.2. Definición de las actividades.
 - 5.3. Establecimiento de la secuencia de actividades.
 - 5.4. Estimación de recursos de actividades.
 - 5.5. Estimación de la duración de las actividades.
 - 5.6. Desarrollo del cronograma.
 - 5.7. Control de la duración de las actividades.
 - 5.8. Resumen sobre la gestión del tiempo.

- 6. GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD.
 - 6.1. Gestión del trabajo en equipo.
 - 6.2. Gestión del liderazgo del equipo.
 - 6.3. La productividad del equipo.

- 7. GESTIÓN DEL TIEMPO.
 - 7.1. ¿Qué es gestionar el tiempo?
 - 7.2. Dilemas fundamentales
 - 7.3. El tiempo y yo.
 - 7.4. Estableciendo mejoras.

- 8. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PROCESOS.
 - 8.1. Orientación al Cliente: Procesos.
 - 8.2. Gestión de un servicio como un proceso.
 - 8.3. Mejora del proceso.

- U.D. 1. PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN COMERCIAL
 - 1.1. Normas básicas de la planificación comercial.
 - 1.2. El servicio o venta global.
 - 1.3. Benchmarking. Matriz dafo.
 - 1.4. Metodología de la planificación.

- U.D. 2. NEGOCIACIÓN COMERCIAL
 - 2.1. El por qué de la negociación.
 - 2.2. Qué negociar.
 - 2.3. Cómo negociar.

- U.D. 3. NEGOCIACIÓN.
 - 3.1. El método Thomas Kilmann.
 - 3.1.1. Introducción.
 - 3.1.2. El método Thomas Kilmann.
 - 3.2. La preparación de la negociación.



- 3.2.1. El CAR.
- 3.2.2. Objetivos T, P y G.
- 3.2.3. Negociación en grupo.
- 3.2.4. Reparto de tareas.
- 3.3. Fases y tácticas de la negociación.
 - 3.3.1. Fases de la negociación.
 - 3.3.2. Tácticas negociadoras en cada fase.

U.D. 4. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO.

- 4.1. Importancia de la gestión de las adquisiciones del proyecto.
- 4.2. Planificar las compras y adquisiciones.
- 4.3. Planificar la contratación.
- 4.4. Solicitar respuestas de vendedores.
- 4.5. SELECCIÓN DE VENDEDORES.
- 4.6. Administración del contrato.
- 4.7. Cierre del contrato.
- 4.8. Resumen de la gestión de adquisiciones.

U.D. 5. INTERNET Y NEGOCIOS e-BUSINESS.

¿Qué está cambiando en nuestro entorno?

Los cambios del entorno.

Arquitectura y acceso a Internet.

¿Qué posibilidades me ofrece Internet?

TELNET y FTP.

NEWS, IRC, E-MAIL.

WWW.

Búsquedas en Internet.

¿Qué es el e-Business?

1.3.1. Modelo e-Business.

1.3.2. Negocios en la red.

1.3.3. Orientación hacia el cliente.

1.3.4. Gestión de personas y organizaciones.

Modelos de negocio funcionando en la red.

1.4.1. Mercados digitales y nuevos negocios. Modelos de negocio en la red.

La globalización de las empresas.

1.5.1. Globalización de la economía.

1.5.2. Externalización.

1.5.3. Retos políticos para el crecimiento de la economía digital.

MÓDULO 6: NUEVA CULTURA EMPRESARIAL

U.D. 1. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Necesidad de una nueva concepción.
 - 1.1.1. Cambios del entorno que condicionan la orientación al cliente.
 - 1.1.2. Beneficios del nuevo enfoque.
- 1.2. Nuevo enfoque de orientación al cliente.
 - 1.2.1. Conceptos relacionados con el término cliente.
 - 1.2.2. Enfoque básico para el análisis de los clientes.
- 1.3. Enfoque de empresa orientada al cliente.



- 1.3.1. Cultura orientada al cliente.
- 1.3.2. ¿Estamos realmente orientados al cliente?
- 1.4. Aportación personal en una empresa orientada al cliente.
 - 1.4.1. ¿Cómo influye mi persona en la orientación al cliente?
 - 1.4.2. Mejora personal de la orientación al cliente.

U.D. 2. CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD.

- 2.1. Evolución del pensamiento administrativo
- 2.2. Desarrollo evolutivo del concepto CALIDAD
- 2.3. La ruta de la Calidad y los ciclos de la Calidad
- 2.4. Sistemas de Gestión o Garantía de la Calidad
- 2.5. Sistemas de Gestión de la Calidad de productos y servicios.
- 2.6. (ISO 9000)
- 2.7. Sistema de Gestión de la Calidad del Medio Ambiente.
- 2.8. (ISO 14000)
- 2.9. Sistema de Gestión de la Calidad y la Salud Ocupacional.
- 2.10. (OHSAS 18001)
- 2.11. Conceptos básicos de Normalización Europea y Universal.
- 2.12. Otros sistemas de Gestión integrada de la Calidad; Medioambiente y Salud Laboral.

U.D. 3. BALANCE SCORE CARD.

- 3.1. Introducción al Balanced Scorecard.
 - 3.1.1. Conceptos Preliminares.
 - 3.1.2. Convertir la Estrategia en Acción.
 - 3.1.3. Las relaciones Causa-Efecto.
- 3.2. Las 4 perspectivas de la estrategia empresarial.
 - 3.2.1. Introducción
 - 3.2.2. La Perspectiva Financiera.
 - 3.2.3. La Perspectiva de Clientes.
 - 3.2.4. La Perspectiva de Procesos Internos.
 - 3.2.5. La Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo.
- 3.3. El proceso de implantación del Balanced Scorecard.
 - 3.3.1. Herramientas a utilizar.
 - 3.3.2. Pasos a seguir.

MÓDULO 7: PROJECT FINANCE

1. PROJECT FINANCE.

- 1.1. Definición y estructura.
- 1.2. Sociedades y contratos.
- 1.3. Documentos del Project Finance.
- 1.4. El riesgo en Project Finance.
- 1.5. La viabilidad del proyecto.
- 1.6. Análisis Financiero en Project Finance.