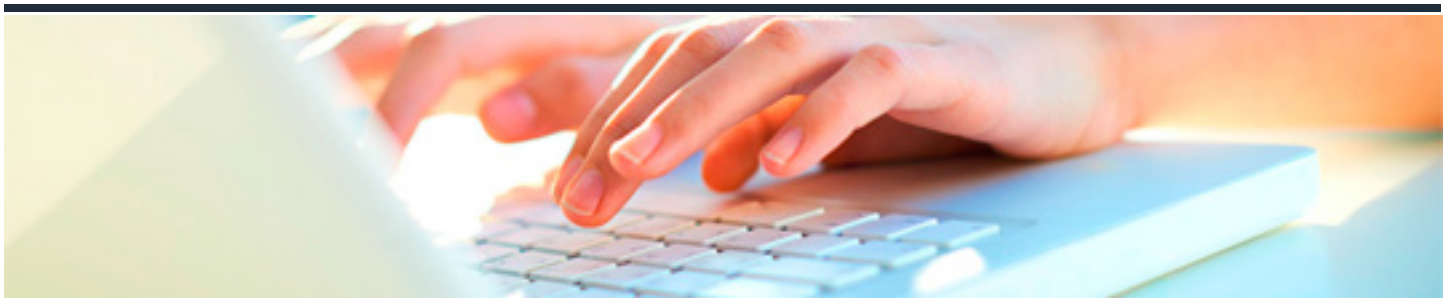

HABILIDADES DIRECTIVAS

DURACIÓN: 15 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

- Dotar al alumno de aquellas estrategias que le permitan, en su posición de directivo, encargado o superior de un grupo de personas, poder adquirir las estrategias necesarias para desarrollar su trabajo diario de una forma más eficiente y obtener mejores resultados a corto o largo plazo.

PROGRAMA CONTENIDOS

1. GESTIÓN DEL TIEMPO

1.1. Introducción.

1.2. El tiempo como recurso.

1.3 Cómo gestionar el tiempo correctamente.

1.4 Herramientas para una correcta gestión del tiempo.

1.5 Problemas con la gestión del tiempo y sus causas.

1.6 Los beneficios de una buena gestión del tiempo.

2. PROCESO DE GESTIÓN DEL CAMBIO

2.1. Introducción al cambio.

2.2. Factores que dirigen el proceso del cambio.

2.3. Planificación de la gestión del cambio.

2.4. Factores clave para la gestión del cambio.

2.5. Instrumentos para un diagnóstico organizacional.

3. TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

3.1. Introducción.

3.2. Etapas del proceso de toma de decisiones.

3.3. Tipos de decisiones.

3.4. Condiciones en las que tiene lugar la toma de decisiones.

4. LA NEGOCIACIÓN

4.1. Introducción: definición de negociación.

4.2. Características de la negociación.

4.3. Tipos de negociación.

4.4. Criterios y estrategias para la negociación.

4.5. Fases de la negociación.

4.6. Conflictos y negociación.

5. LA COMUNICACIÓN

5.1. La comunicación como proceso dentro de la empresa.

5.2. Tipos de comunicación en la empresa.

5.3. Comunicación exitosa.

5.4. La comunicación oral.

5.5. La comunicación no verbal.

5.6. Comunicación telefónica.

5.7. Los componentes de la atención telefónica.

5.8. Aspectos para establecer una correcta comunicación telefónica.

6. LIDERAZGO Y DIRECCIÓN

6.1. Introducción.

6.2. Liderazgo: concepto y características.

6.3. Funciones del líder.

6.4. Requisitos, perfil y competencias del líder eficaz.

6.5. Estilos de comportamiento y dirección.

6.6. La inteligencia emocional.

6.7. Herramientas de gestión: objetivos y motivación.