Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO EFECTIVIDAD HUMANA EN EL SERVICIO

DURACIÓN:

16.00 horas [6.00 hora(s) teórica(s) y 10.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: La Comunicación y el comportamiento humano.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender cómo la comunicación en sus diversos aspectos afecta al comportamiento humano y social en el trabajo.		1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 2: Bloqueos y oportunidades a la comunicación en la empresa

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar los principales bloqueos y oportunidades a la comunicación dentro de la empresa y en la relación de ésta con su entorno.	"2,1) Los actos del habla. 2,2) El cuerpo y la comunicación. 2,3) Las emociones y la comunicación. 2,4) El escuchar empático. 2,5) El Feedback."	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 3: Herramientas para la calidad personal

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Reconocer los paradigmas como indicadores de sus aportes y resultados personales y organizacionales.	"3,1) La necesidad de mejorar. 3,2) Paradigmas personales. 3,3) El Efecto Pigmalión y el Efecto Galatea. 3,4) Desarrollo de una visión positiva: Hábitos y Disciplina. 3,5) Los Valores: Repensarnos a nosotros mismos. 3,6) Ética: Un enfoque basado en calidad. 3,7) El Potencial Personal. 3,8) La Obviedad."	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 4: Motivación y actitudes para la calidad personal

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Analizar a las actitudes y la autoestima como palanca de motivación para el logro.	"4,1) Actitud como elemento clave de la excelencia y el mejoramiento continuo. 4,2) Autoestima: Concepto y Proceso 4,3) El Significado Positivo de la Palabra Fracaso. 4,4) Competencias Clave para el desarrollo de la Excelencia. 4,5) El Modelo del Observador: Lenguaje, Emociones y Cuerpo."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Aprendiendo sobre el cambio y su manejo

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Discutir las características del cambio tomando en cuenta el impacto en su vida y las opciones de respuesta.	"5,1) Características del cambio. 5,2) El impacto del cambio en nuestras vidas. 5,3) Las actitudes hacia el cambio. 5,4) Las diferentes respuestas al cambio."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 6: Plan de acción para el manejo del cambio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Escribir un Plan de Acción personalizado para mejorar las habilidades del manejo del cambio utilizando formato suministrado en la formación.	"6,1) Plan de acción para el manejo del cambio: .-Objetivo, .-Meta, .-Recursos, .-Actividades, .-Cronograma .-Evaluación, .-Realimentación"	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)