|  |
| --- |
| Logo Solucion |

|  |
| --- |
| Curso On Line |

|  |
| --- |
| **Gestión del equipo de trabajo del almacén (UF0927)** |

|  |
| --- |
| **Temario:** |
| **1. Organización y gestión del equipo humano del almacén**  1.1- Organización del trabajo en el almacén:  1.1.1Asignación de funciones, medios para su ejecución y atribución de responsabilidades.  1.1.2 Definición de puestos de trabajo.  1.2- Niveles de dirección:  1.2.1 Estratégico (alta dirección),  1.2.2 Táctico (dirección a nivel medio),  1.2.3 Operativo (dirección básica).  1.2.4 Habilidades asociadas: técnicas y humanas.  1.3- La dirección por objetivos:  1.3.1 Finalidad y características. Ventajas.  1.3.2 El objetivo: Concepto, tipos y características.  1.3.3 Formulación de objetivos. Indicadores de consecución de los mismos, cuantitativos y cualitativos.  1.4- Organización del trabajo en equipo.  1.4.1 La coordinación del grupo.  1.4.2 Métodos y experiencias.  1.5- Liderazgo, autoridad, poder.  1.5.1 El líder nace o se hace.  1.5.2 Tipos de liderazgo: autoritario, persuasivo, consultivo, participativo.  1.5.3 Liderazgo, dirección y control.  1.5.4 Características que definen al líder efectivo.  1.5.5 Características de un responsable de almacén.  1.6- La motivación del equipo.  1.6.1 Incentivos y necesidades del personal.  1.6.2 Las condiciones físicas y el ambiente humano del trabajo en equipo en el almacén.  1.7- Factores motivadores: Reconocimiento, responsabilidad, progreso profesional, retribución, logro de objetivos.  1.8- Evaluación de resultados y de personas.  **2. Técnicas de comunicación aplicados al trabajo y gestión del equipo humano del almacén. Negociación de conflictos.**  2.1- El trabajo en equipo: División de tareas, polivalencia, coordinación, comunicación, mejora continua.  2.2- El trabajo en equipo en el almacén.  2.2.1 Visión global y actuación local.  2.2.2 Repercusión de las actuaciones personales en el funcionamiento del grupo.  2.3- Dificultades y barreras en la comunicación entre personas. Cómo superarlas.  2.4- Técnicas de comunicación de trabajo en grupo en general y en el equipo del almacén en particular.  2.5- Tipos de actitud ante el trabajo: pasiva, activa, proactiva.  2.6- Formas de expresión:  2.6.1 Asertiva.  2.6.2 No asertiva.  2.6.3 Agresiva.  2.6.4 La opinión constructiva y la no constructiva.  2.6.5 Diálogo y discusión.  2.7- Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas.  2.8- La comunicación en el equipo:  2.8.1 El mensaje: Características.  2.8.2 Canales de transmisión y comunicación: el tablón, el boletín, la intranet, el diálogo en grupo y privado. Otros.  2.8.3 Motivación, productividad y comunicación.  2.9- Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas.  2.10- Conflictos y mediación:  2.10.1 Concepto de mediación, límites, aportación, forma de ejercerla.  2.10.2 El papel del líder en la resolución de conflictos.  2.10.3 Aspectos objetivos y aspectos emocionales en un conflicto.  2.11- Visión positiva del conflicto como elemento que potencia la participación y la cohesión del equipo así como el logro de los objetivos.  2.12- Metodología de actuación en un conflicto:  2.12.1 Los hechos objetivos y la percepción de los mismos por los participantes;  2.12.2 El desacuerdo;  2.12.3 Valoración de los diferentes puntos de vista de acuerdo al objetivo a lograr.  2.12.4 Sociometría y su aplicación a la resolución de conflictos.  **3. Formación del personal, calidad y competitividad.**  3.1- Los planes de formación: Estructura, contenido, objetivos. Incidencia de la formación en la calidad de servicio.  3.2- La formación continua y la formación de nuevo personal.  3.2.1 Fases y objetivos en el diseño de un plan de formación.  3.2.2 La formación y el factor humano.  3.2.3 Formación y motivación.  3.2.4 Cambio tecnológico y formación / reciclaje.  3.2.5 Cambios en la estructura y contenido del negocio y necesidad de reciclaje.  3.2.6 Formación presencial y a distancia. |