|  |
| --- |
| 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. |