

Objetivo general:

Al finalizar las sesiones el participante diseñará estrategias para mejorar el liderazgo y el empoderamiento del personal, favoreciendo la actitud para atender a los clientes tanto internos como externos, de una manera correcta y satisfactoria, respondiendo a sus necesidades y expectativas basadas en un modelo de liderazgo con calidad turística con base en los principios éticos empresariales del empoderamiento.

Dirigido a: gerentes, jefes de departamento y ejecutivos con personal a su cargo..

Duración: 10 hrs

TEMAS:

Tema 1. Concepciones del liderazgo

- 1.1 Conceptos y definiciones
- 1.2 Percepciones a través de la historia

Tema 2. El liderazgo y el cambio

- 2.1 Cambio en el entorno y el ambiente
- 2.2 Cambio en las organizaciones
- 2.3 Razones de resistencia al cambio
- 2.4 Atendiendo la resistencia

Tema 3. Modelo centrado en la persona

- 3.1 Antecedentes
- 3.2 Primera dimensión : sentido
- 3.3 Segunda dimensión: enfoque positivo
- 3.4 Tercera dimensión: conectándose
- 3.5 Cuarta dimensión: enganchándose
- 3.6 Quinta dimensión: administrando la energía

Tema 4. Concepto total del empoderamiento

- 4.1 Características del empoderamiento
- 4.2 Consecuencias del empoderamiento
- 4.3 Requisitos para el empoderamiento empresarial
- 4.4 Principios del empoderamiento empresarial

Fecha: 05 y 06 de marzo.

Horario: 16:00 a 21:00 hrs.

Sede: CANACO SERVYTUR