

D&N

Consultores · Formadores
Hostelería y Turismo

MEMÒRIA DE L'ACCIÓ REALITZADA

SEMINARIS PROFESSIONALITZADORS EN GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS

Rev:000



INDEX

1. DENOMINACIÓ DE L'ACCIÓ	3
Seminaris professionalitzadors en gestió de recursos humans.....	3
2. ANTECEDENTS	3
3. OBJECTIU GENERAL	4
4. OBJECTIUS ESPECÍFICS	4
5. CONTINGUT.....	4
6. METODOLOGIA I ACTIVITATS DESENVOLUPADES	7
7. AVALUACIÓ	8

1.DENOMINACIÓ DE L'ACCIÓ

Seminaris professionalitzadors en gestió de recursos humans

2. ANTECEDENTS

“**Al teu gust, Aliments del Pallars**” és un programa de dinamització del sector agroalimentari del Pallars Jussà que ha impulsat l'Ajuntament de Tremp conjuntament amb els diversos agents socials implicats en el teixit agroalimentari, a partir d'un extens procés de participació ciutadana iniciat l'any 2007.

Treballa en 3 eixos:

- La millora de la competitivitat de les empreses: amb accions de formació i de millora de les competències professionals, assistència conjunta a esdeveniments
- La promoció i difusió del patrimoni agroalimentari de la comarca: tant dins com fora. Accions a les escoles, a les fires comarcals, accions a l'exterior, esdeveniments gastronòmics,
- Creació de sinèrgies entre el sector agroalimentari i la restauració per tal de posicionar la comarca com un destí de turisme gastronòmic

Des de que es va iniciar, a Al teu gust s'han adherit quasi el 100% de productors i elaboradors de la comarca, 54 en total, la majoria dels quals tenen també botiga d'alimentació on venen els seus productes directament al consumidor final. També s'han adherit 22 restaurants i allotjaments rurals.

Són moltes les accions que s'han dut a terme des de el principi del programa: elaboració d'un cartell informatiu amb tots els productors-elaboradors adherits, accions de promoció del producte local tant dins com fora de la comarca, participació conjunta a fires de fora de l'àmbit local, tallers per als nens de les escoles de Tremp, jornades de formació per als productors-elaboradors, jornades de formació i intercanvi entre restauradors locals i productors-elaboradors del projecte, web del projecte, etc.

El sector agroalimentari i el sector de la restauració són sectors claus per al desenvolupament territorial del Pallars Jussà i per això la voluntat d'aquesta nova acció era la de seguir treballant per donar continuïtat al projecte *Al teu gust* i reforçar-lo amb noves accions que el facin avançar i consolidar.

Així mateix, s'incidirà en el sector comercial de la comarca, un sector que es defineix per ser de proximitat i poc especialitzat, a causa de la poca massa crítica que hi ha per poder desenvolupar-se. Si antigament, la comarca havia estat un pol d'activitat comercial, la millora de les comunicacions ha comportat un canvi d'hàbits de consum.

El nombre de treballadors del sector comerç és de 328 persones amb un total de 121 empreses. Així mateix cal destacar que el nombre d'aturats d'aquest sector és de 52 persones (dades de desembre de 2015).

3. OBJECTIU GENERAL

Millorar les competències dels professionals de la restauració i del comerç, en especial a les que fan referència a les competències de gestió de personal i direcció i motivació d'equips. En definitiva, **augmentar la seva rendibilitat empresarial**, fet que els **permetrà consolidar i fer créixer els seus negocis** i, per tant, **mantenir i generar ocupació** al territori.

4. OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Desenvolupar habilitats en la direcció d'equips de persones en l'àmbit de la restauració i el comerç.
- Desenvolupar habilitats comunicatives i conèixer els elements clau de la comunicació eficaç
- Descobrir la importància de l'empatia, la comunicació verbal i no verbal, i aprendre a traslladar aquests elements directament en accions i comportaments concrets.
- Capacitar els assistents en la conducció eficaç de reunions.

5. CONTINGUT DEL SEMINARI EN DIRECCIÓ DE RECURSOS HUMANS

OBJECTIUS

Optimitzar les destreses directives en àrees operatives específiques. Reciclar els coneixements professionals. Conèixer les noves tendències en direcció i gestió en gestió de Recursos Humans en l'àmbit del sector serveis.

CONTINGUT

SEMINARI 1: EL TREBALL EN EQUIP

- LA GESTIÓ PARTICIPATIVA
- COM TREBALLA L'EQUIP VENCEDOR
- QUINES FUNCIONS TENEN ELS MEMBRES D'UN EQUIP
- LA RESPONSABILITAT PERSONAL: EL JOC DE DONAR LA CULPA

SEMINARI 2: LA MOTIVACIÓ I RENDIMENT DE L'EQUIP

- EL DESENVOLUPAMENT DEL CLIMA DE MOTIVACIÓ
- ELS ELEMENTS DE MOTIVACIÓ: LA SATISFACCIÓ I IDENTIFICACIÓ AMB EL TREBALL
- COM MESURAR ELS RESULTATS: L'AVALUACIÓ I LA RETROALIMENTACIÓ
- ELS BENEFICIS DEL RECONeixEMENT

SEMINARI 3 LA GESTIÓ DE LES EMOCIONS: MÉS ENLLÀ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT

- LA CADENA DE LA RENDIBILITAT
- LES EINES DE LA QUALITAT
- LA GESTIÓ DEL CLIENT INTERN: “EL MIRALL MÀGIC”
- COM CONSTRUIR UN SERVEI ALTAMENT SATISFACTORI
- LA FIDELITZACIÓ: “NO importa QUI, SINÓ QUAN”

SEMINARI 4 COM SER UN BON COMUNICADOR

- LES CLAUS DE L'IMPACTE PERSONAL
- EL CONEIXEMENT DE L'INTERLOCUTOR
- RECURSOS PER AUGMENTAR LA CAPACITAT DE COMUNICACIÓ
- AVALUACIÓ PRÀCTICA DE LA COMUNICACIÓ VERBAL I CORPORAL DAVANT DE DIVERSES SITUACIONS

SEMINARI 5 COM APROFITAR AL MÀXIM LA COMUNICACIÓ INTERNA

- LES ADRECES DE LA COMUNICACIÓ INTERNA
- LES PRINCIPALS DIFICULTATS DE LA COMUNICACIÓ EN UN EQUIP
- ELEMENTS PER A UNA COMUNICACIÓ ÀGIL I EFICAÇ
- MOMENTS DE LA COMUNICACIÓ INTERNA

SEMINARI 6 ESTRATÈGIES PER FORMAR AL PERSONAL

- EL PERFIL DEL COMANDAMENT COM FORMADOR
- LA COMUNICACIÓ VERBAL Y NO VERBAL
- LES HABILITATS DOCENTS
- COM PREPARAR LA FORMACIÓ

SEMINARI 7 GESTIÓ PRODUCTIVA DEL TEMPS

- L'OCUPACIÓ DEL TEMPS
- PASSOS PER ADMINISTRAR EL TEMPS
- ELS MALVERSADORS DEL TEMPS
- LES DECISIONS: IDENTIFICAR I APLICAR ESTRATÈGIES

SEMINARI 8 CONDUCCIÓ EFICAÇ DE REUNIONS

- LES ETAPES: COMPONENTS ABANS, DURANT I DESPRÉS DE LA REUNIÓ
- EL PERFIL D'UN HÀBIL ANIMADOR - CONDUCTOR
- LES FUNCIONS DE LA CONDUCCIÓ: PRODUCCIÓ, REGULACIÓ I FACILITACIÓ
- AVALUACIÓ PRÀCTICA DE TÈCNiques DE CONDUCCIÓ DE REUNIONS

6. METODOLOGÍA I ACTIVITATS DESENVOLUPADES

El seminari s'ha impartit de forma presencial en sessions de 4hores agrupant els mòduls en setmanes per tal de donar continuïtat a l'acció i facilitar la participació dels empresaris.

El contingut del seminari és teòric, amb l'exemplificació de casos que els assistents puguin emmirallar-se.

La metodologia ha estat activa i participativa, imprescindible per a:

1r. Implicar directament a tots els assistents en el seguiment de l'acció.

2n. Motivar els assistents en el desenvolupament de les seves responsabilitats reals com a personal de primera línia.

3r. Crear confiança i un clima positiu entre el formador i els participants.

Durant les sessions s'han realitzat exercicis pràctics, resolució de casos i simulacions de situacions professionals, mitjançant les tècniques de role-playing, per tal de facilitar un feedback guiat en temps real.

Material de difusió de l'acció

Us presentem els **Seminaris de Gestió de Recursos Humans** que tenen com a objectiu millorar les competències dels empresaris i professionals en referència a les habilitats de gestió de personal i direcció i motivació d'equips.



Calendari i horari

Sessió 1. El treball en equip

24 i 25 d'octubre de 16:30h a 20:30h

Sessió 2. Motivació i rendiment de l'equip

11 i 12 de desembre de 16:30h a 20:30h

Les dos sessions es faran a la sala de Plens de l'Ajuntament de Tremp

A càrrec d'Hèctor Duarte Masip (D&N)

Llicenciat en ciències de l'educació (especialitat en Tecnologia i Organització Educativa) per la Universitat de Barcelona, diplomat en Llenguatge i Comunicació Audiovisual Institut del Teatre de la Diputació de Barcelona i MBA per l'Institut per a la Investigació i Desenvolupament de les Noves Tecnologies de la Informació de Madrid.

Des de 1994 és soci i director de D & N, consultora especialitzada en hotels i restaurants, en la qual és responsable de diferents projectes d'investigació, estudis sectorials i publicacions.

Membre de la Taula del Turisme de Catalunya, a la Comissió Sectorial del Sistema de Qualitat Turística. És assessor del Gremi d'Hotels de Barcelona.

Compatibilitza la seva activitat professional amb la docència, en TSI Turisme Sant Ignasi i l'Escola de Cuina i Hostaleria Hofmann, entre altres institucions educatives.

Inscripció i preu

La inscripció és gratuïta però cal formalitzar-la per correu electrònic a detx.alar@tremp.cat o per telèfon al 973 65 00 05, ext 341

Organitzen:




Col·laboren:



Aquesta acció està subvencionada pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya en el marc dels Programes de suport al desenvolupament local

Seminaris de Gestió de Recursos Humans



Tremp

Octubre 2017- Febrer 2018

Objectius específics

- Desenvolupar habilitats en la direcció d'equips de persones, especialment en els àmbits de la restauració i sector agroalimentari.
- Desenvolupar habilitats comunicatives i conèixer els elements clau de la comunicació eficaç
- Descobrir la importància de l'empatia, la comunicació verbal i no verbal, i aprendre a traslladar aquests elements directament en accions i comportaments concrets.
- Capacitar els assistents en la conducció eficaç de reunions.

L'únic valor vital que té una empresa són els seus treballadors.



Continguts

1 EL TREBALL EN EQUIP

(24 i 25 d'octubre)

- LA GESTIÓ PARTICIPATIVA
- COM TREBALLA L'EQUIP VENCEDOR
- QUINES FUNCIONS TENEN ELS MEMBRES D'UN EQUIP
- LA RESPONSABILITAT PERSONAL: EL JOC DE DONAR LA CULPA

2 MOTIVACIÓ I RENDIMENT DE L'EQUIP

(11 i 12 de desembre)

- EL DESENVOLUPAMENT DEL CLIMA DE MOTIVACIÓ
- ELS ELEMENTS DE MOTIVACIÓ: LA SATISFACCIÓ I IDENTIFICACIÓ AMB EL TREBALL
- COM MESURAR ELS RESULTATS: L'AVUACIÓ I LA RETROALIMENTACIÓ
- ELS BENEFICIS DEL RECONeixEMENT

3 LA GESTIÓ DE LES EMOCIONS: MÉS ENLLÀ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT

(22 i 23 de gener de 2018)

- LA CADENA DE LA RENDIBILITAT
- LES EINES DE LA QUALITAT
- LA GESTIÓ DEL CLIENT INTERN: "EL MIRALL MÀGIC"
- COM CONSTRUÏR UN SERVEI ALTAMENT SATISFACTORI
- LA FIDELITZACIÓ: "NO importa QUI, SINÓ QUAN"

4 COM SER UN BON COMUNICADOR

(22 i 23 de gener de 2018)

- LES CLAUS DE L'IMPACTE PERSONAL
- EL CONEIXEMENT DE L'INTERLOCUTOR
- RECURSOS PER AUGMENTAR LA CAPACITAT DE COMUNICACIÓ
- AVALUACIÓ PRÀCTICA DE LA COMUNICACIÓ VERBAL I CORPORAL DAVANT DE DIVERSES SITUACIONS

5 COM APROFITAR AL MÀXIM LA COMUNICACIÓ INTERNA

(Gener de 2018)

- LES ADRECES DE LA COMUNICACIÓ INTERNA
- LES PRINCIPALS DIFICULTATS DE LA COMUNICACIÓ EN UN EQUIP
- ELEMENTS PER A UNA COMUNICACIÓ ÀGIL I EFICAÇ
- MOMENTS DE LA COMUNICACIÓ INTERNA

6 ESTRATÈGIES PER FORMAR AL PERSONAL

(Gener de 2018)

- EL PERFIL DEL COMANDAMENT COM FORMADOR
- LA COMUNICACIÓ VERBAL I NO VERBAL
- LES HABILITATS DOCENTS
- COM PREPARAR LA FORMACIÓ

7 GESTIÓ PRODUCTIVA DEL TEMPS

(Febrer de 2018)

- L'OCCUPACIÓ DEL TEMPS
- PASSOS PER ADMINISTRAR EL TEMPS
- ELS MALVERSADORS DEL TEMPS
- LES DECISIONS: IDENTIFICAR I APLICAR ESTRATÈGIES

8 CONDUCCIÓ EFICAÇ DE REUNIONS

(Febrer de 2018)

- LES ETAPES: COMPONENTS ABANS, DURANT I DESPRÉS DE LA REUNIÓ
- EL PERFIL D'UN HÀBIL ANIMADOR - CONDUCTOR
- LES FUNCIONS DE LA CONDUCCIÓ: PRODUCCIÓ, REGULACIÓ I FACILITACIÓ
- AVALUACIÓ PRÀCTICA DE TÈCNiques DE CONDUCCIÓ DE REUNIONS



Les sessions es van concentrar en:

Mòdul 1 (8 hores): dies 24 i 25 d'octubre de 2017

Mòdul 2 (8 hores) : dies 11 i 12 de desembre de 2017

Mòdul 3, 4 i 5 (4h cadascun): 22, 23 i 24 de gener de 2018

Mòdul 6, 7 i 8 (4h cadascun):5, 6 i 7 de febrer de 2018

L'horari en el que es van desenvolupar va se de 16:30h a 20:30h

7. AVALUACIÓ DE L'ACCIÓ

Resultats esperats:

- Seminari de direcció de recursos humans realitzat
- 16 restaurants/comerços participen en els seminaris
- Participació de 19 persones als seminaris

VALORACIONS DELS PARTICIPANTS

Total de valoracions obtingudes: 9

Coneixement de la matèria	8,3
Capacitat didàctica	8,2
Enfocament aplicat	7,7
Interacció amb els participants	8,3

Deesnvilupament habilitats

Si	Bastant
7	2

Com s'ha assabentat del curs?

7 Ajuntament, per l'empresa, ATG,

Creu què l'aula és adequada per fer-hi aquest tipus de formació?

Si	Bastant
8	1