Programa online

+80 videos

ARTURO CUENLLAS

Conferenciante, consultor y formador de directivos. Autor del libro: “Un propósito más elevado: 3 Reglas de un Liderazgo Consciente.”

Profesor de Liderazgo y Comportamiento Humano en el Master Internacional en Management (MIM e IMBA) en el IE Business School y el IE University. Director del Master de Dirección Hotelera y Restauración en Ostelea School of Tourism and Management. Profesor MBA en Sostenibilidad y Management en City University of Seattle (BHMS campus Lucerna, Suiza). Profesor Global MBA, en Dirección de Personas y Comportamiento Organizacional e ESDEN Business School. Profesor Asociado en Master International in Hospitality and Tourism Management en Sostenibilidad, ESCP Europe Business School.

+19 años liderando equipos y puestos ejecutivos: Director General, y Director Comercial en varios hoteles y cadenas hoteleras durante más de 10 años en Galicia, Madrid, Baleares, y Canarias . 9 años experiencia internacional en gerencia, en hoteles en México, Francia, República Dominicana, Alemania, y Filipinas. Executive Master en Dirección de empresas turísticas por IE Business School. Programa de desarrollo de directivos (PDD) por IESE Business School. Graduado en Hotel Management por Glion Instutite of Higher Education, Suiza.

OBJETIVOS del Programa:

1#
Conocer las palancas estratégicas de un negocio sostenible y las oportunidades competitivas de la sostenibilidad

2#
Poder llegar a liderarse a sí mismos, para llegar a influir mejor en los demás. La credibidad y la confianza que despierte un jefe, se verá potenciada (o afectada), por su capacidad para evolucionar como persona y jefe; y auto-analizarse continuamente.

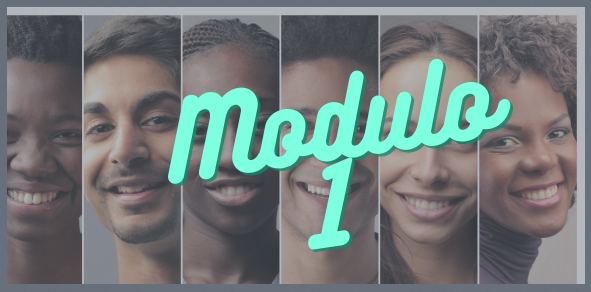
3#
Adquirir habilidades de gestión y liderazgo para ser jefes más efectivos; y ser capaces de liderar equipos de alto rendimiento que comparten el análisis de los problemas y toman mejores decisiones en equipo.

4#
Conocer los mejores casos y prácticas de management de las empresas más productivas y admiradas por sus clientes. Casos como: Southwest Airlines, Jet Blue Airways, Joie de Vivre Hospitality, Union Square Hospitality, IDEO, Rezidor Hotel Group, Whole Foods Market, The Container Store, Nordstrom...etc.

5#
Ser capaces de gestionar un equipo capaz de potenciar de mejor manera su creatividad y la innovación en los procesos de trabajo con el fin de: (1) Reducir costes. (2) Incrementar los ingresos ofreciendo más valor al cliente. O (3) ambas cosas a la vez.

LIDERAZGO EQUIPOS Y PERSONAS:

CULTURAS ORGANIZATIVAS DE ALTO RENDIMIENTO

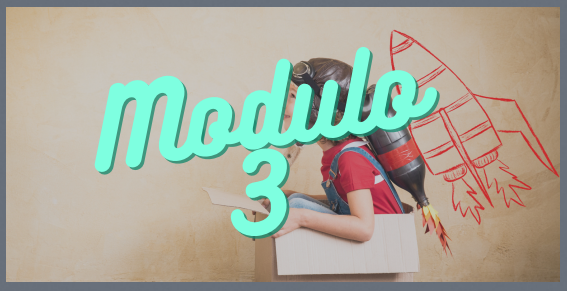


La cultura única de Southwest Airlines es una de las razones de su ventaja competitiva. Hasta ahora, no ha habido ninguna aerolinea capaz de obtener beneficios en sus más de 40 años de historia. Southwest ha sido capaz de innovar, cambiando el modelo de negocio hacia el low cost, pero siempre manteniendo una gran calidad y diferenciación a través de su servicio; más cercano y humano. Los empleados de Southwest Airlines son más productivos, demuestran una actidud más emprendedora y marcan la diferencia.

PROVEER UN SERVICIO LEGENDARIO

¿Qué se entiendo como un servicio legendario?; ¿Por qué muchas empresas no son capaces de llegar a tales niveles de servicio? Limitarse a satisfacer clientes no es suficiente. Para diferenciarnos a través de un servicio legendario debemos de cumplir una serie de requisitos. Aquellas empresas que son capaces de alcanzar tales niveles de servicio, son conocidas por sorprender a sus clientes continuamente. Pero para que esto pueda suceder,
debemos contar con los empleados adecuados, y darles más poder de decisión para que puedan generar continuos 'Momentos de Oportunidad'. Hay también, una serie de patrones que repiten en aquellas empresas reconocidas por su servicio superior.

MOTIVACIÓN 3.0 INCREMENTAR EL COMPROMISO DE TUS EMPLEADOS



La falta evidente de compromiso y motivación en la mayoría de empresas es sustancial. Si los directivos pudieran medir la repercusión económica de no contar con personas comprometidas en sus trabajos, en diferentes costes, tanto visibles como ocultos, sin duda se preocuparían y harían más por incrementar los niveles de compromiso y motivación en sus empresas. Pero, ¿cuáles son los factores claves que hacen que las personas puedan sentirse orgullosas de su trabajo, e incluso entusiasmadas? ¿En qué deberíamos prestar más atención los jefes cuando lideramos equipos?

GESTIÓN DEL ESTRÉS EN EQUIPOS Y PERSONAL

Un jefe tiene que saber cuáles son las consecuencias negativas del estrés, y
cómo gestionar su propio estrés. Hay un nivel de estrés aceptable que puede
ser positivo, y que moviliza a las personas y evita la complacencia. El problema viene cuando los niveles de estrés no son aceptables y pueden llevar a las personas a quemarse, en el mejor de los casos. En el peor, a sufrir daños en la salud, tanto psicológicos como fisiológicos.

COMUNICACIÓN ES LIDERAZGO

Muchos gerentes no son conscientes de lo que significa una comunicación eficaz. Solemos dar por hecho que somos buenos comunicadores, o que la comunicación sólo se limita a dar instrucciones con claridad. Sin embargo, el proceso comunicativo es mucho más amplio, pues no sólo implica comunicarse con mayor o menor fluidez, sino que también abarca la comunicación no verbal.
Por otro lado, la buena comunicación implica saber escuchar. A menudo, esta es la parte que más descuidamos. Un jefe eficaz es un buen comunicador, y es consciente de que debe comunicar con fluidez, y controlar el mensaje no-verbal.

GESTIÓN DEL CONFLICTO

No existe equipo perfecto ni organización en el que no surjan conflictos entre sus trabajadores. La diferencia entre aquellos equipos buenos y malos, está en su forma de gestionar sus conflictos. Del mismo modo, es tarea del gerente detectar aquellos conflictos que pueden causar un problema en el rendimiento del equipo y saber emplear su mejor estrategia de resolución.
Un buen jefe, además, también tiene que cortar de raíz ciertos comportamientos y/o personas conflictivas. Por otro lado, hay un tipo de conflicto que es positivo, y es aquel que fomenta la disconformidad de opiniones y debate en un grupo.

LIDERAZGO DE EQUIPOS

Un grupo de personas trabajando juntas no es un equipo. Un equipo es un conjunto de individuos con objetivos y metas comunes que potencia su conocimiento en grupo, logra resultados, y mejora sus relaciones sociales. Cuando esto sucede, podemos decir que tenemos un equipo de alto rendimiento. Crear un equipo lleva cierto tiempo, y hay que comprender que un equipo pasará por ciertas fases que requieren un tipo de liderazgo diferente en cada etapa.

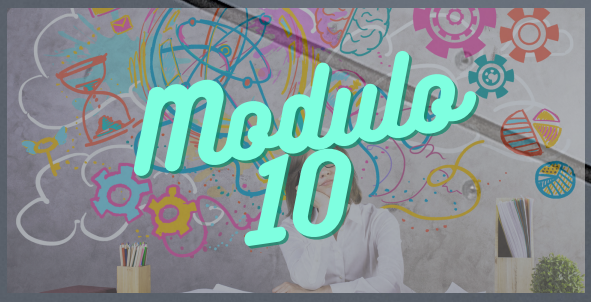
EL JEFE EFICAZ

La prueba inaugural del liderazgo llega con ese primer cargo que implica dirigir a otros. La mayoría de los nuevos ejecutivos falla inicialmente en esta prueba debido a un conjunto de nociones erróneas, acerca de lo que significa estar a cargo. El nuevo jefe se da cuenta que no basta con hacer lo que hacía antes, y ejercer más control. Ser capaz de influir en otras personas va mucho más allá que ejercer la autoridad formal. Convertirse en el jefe es un viaje, una viaje continuo que no todos los gerentes llegan a completar. Por otro lado, la autoridad formal del título tiene un recorrido justo. Las personas no sólo esperan de un gerente o jefe que mande, sino también que se implique en comprenderlas y que actue de manera justa para la empresa y el equipo.

GESTIÓN DEL TALENTO (CASO REZIDOR)

Rezidor es uno de los grupos hoteleros más importantes a nivel global. Entre sus prioridades estratégicas está la de desarrollar el talento organizativo constantemente. Pero, ¿qué se entiende por talento? ¿Cómo es posible establecer un criterio común para evaluar a directivos y jefes de departamento? Las 7 dimensiones y el conjunto de competencias para ejecutivos, directivos y jefes de departamento.

LIDERAR Y GESTIONAR PARA POTENCIAR LA CREATIVIDAD



La creatividad es un proceso de generación de ideas que puede potenciarse en grupo, pero que surge primero individualmente. Una organización puede fomentar la creatividad de sus trabajadores con el fin de dar con buenas ideas para mejorar los procesos de trabajo y ofrecer más valor al cliente. Se puede ser creativo, y “pensar fuera de al caja” desafiando el statu quo, pero al mismo tiempo controlar los riesgos. Sin embargo, para que esto suceda, es necesario saber cómo gestionar con el fin de potenciar la creatividad. El problema habitual es que las organizaciones y los sistemas de gestión burocráticos, matan la creatividad.

SOSTENIBILIDAD:

VENTAJAS COMPETITIVAS HOTELES SOSTENIBLES

Hoteleros y directivos no son conscientes de las oportunidades estratégicas que puede conceder la sostenibilidad. Sin embargo, existen ciertas barreras que tenemos que sortear antes. Este módulo presentará el caso de varios hoteles y negocios turísticos que han hecho de la sostenibilidad un pilar de su estrategia y su ADN cultural. Estas organizaciones han encontrado grandes oportunidades de negocio. ¿Qué es lo que hacen?

GESTIÓN ENERGÉTICA Y REDUCCIÓN DE CO2

¿Qué es la huella del carbono?; ámbitos de calculo de la huella de carbono en organizaciones según el Protocolo Estándar; ¿Qué son los “Carbon Offset” o créditos de carbono?; Metodología 1.0 en hoteles para el cálculo de la huella de carbono.Pero , primero, urge crear un plan a corto, medio y largo plazo de acciones para ahorrar energía en los hoteles.

AHORRO Y GESTIÓN DE AGUA

Introducción a la problemática global del agua; plan de ahorro del consumo de agua en hoteles; consumo medio de agua en hoteles; cómo reducir el consumo de agua en hoteles. En este módulo aprenderemos a trazar y un plan y poner en marcha numerosas acciones para reducir considerablemente la huella de agua en nuestros hoteles.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Introducción a la problemática local y global de residuos; tipos de residuos en hoteles; Las tres “Rs”: reducir, reusar y reciclar; plan de reducción de residuos; plan de reciclado; cómo reusar materiales y residuos. En este módulo veremos también cómo hoteles y restaurantes pueden gestionar los recursos orgánicos.

LIDERAZGO PERSONAL:

7 HÁBITOS DE LAS PERSONAS ALTAMENTE EFECTIVAS (STEPHEN COVEY)

Este clásico programa de liderazgo escrito por Stephen R. Covey hace tiempo, sigue siendo uno de los cursos más demandados por muchas empresas en todos los sectores. Los 7 hábitos nos llevarán a una introspección personal para ser conocedores de nuestros propios paradigmas, y que a menudo nos limitan en nuestras relaciones con otras personas. Un liderazgo eficaz tiene que ser capaz de liderarse primero a sí mismo, para después liderar eficazmente a los demás. También entenderemos cuál es el comportamiento necesario para mejorar nuestras relaciones sociales.