

RESTAURANT



HOTELERÍA

SEMINARIO:

LIDERAZGO Y SUPERVISIÓN BASADO EN MODELO DISNEY
APLICADO A HOTELERÍA Y RESTAURANT

ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	1
• ENFOQUE SECTOR HOTELERÍA Y RESTAURANT	2
• TEMARIO	3
• OBJETIVOS DEL PROGRAMA	4
• METODOLOGÍA	5
• COSTO	6
• INFORMES	7

INTRODUCCIÓN

El Modelo Disney creado por Walt Elías Disney en Estados Unidos hace más de un siglo se ha distinguido por ser una Metodología de enfocada a crear una Cultura de Servicio y Atención al Cliente basada en principios y fundamentos para crear momentos Mágicos en el negocio de diversión y entretenimiento.

Este Modelo ha sido Implementado en varias a empresas a nivel mundial ya que genera un valor en el servicio y en el valor de marca.

El papel del Liderazgo y Supervisión del personal es de vital importancia en el Modelo Disney; en función de que estas dos habilidades cumplen en la creación del valor en el capital humano y repercuten en la calidad y servicio al cliente.

La Metodología del Modelo Disney fundamenta la importancia de desarrollar líderes y supervisores basados en sus principios para la Implementación con éxito del Modelo en cualquier negocio de turismo o entretenimiento.

ENFOQUE AL SECTOR DE HOTELERÍA Y RESTAURANT

El enfoque que se brinda a los participantes durante el curso es generar un desarrollo de habilidades y competencias de los Líderes y Supervisores en hotelería y restaurant basado en los principios del Modelo Disney.

En el planteamiento de los 7 Principios de Disney se realiza la aplicación basada en ejercicios individuales y grupales, retroalimentación y casos prácticos en el ámbito de hotelería y restaurant a nivel Gerencial y Supervisión; con la finalidad de que el participante obtenga el enfoque aplicativo y sencillo para su implementación en dirección de equipos de trabajo y personal a cargo.

Durante la sesión se analizan casos situacionales y específicos con el objetivo de establecer un aprendizaje significativo en contexto real.



DIRIGIDO A PERSONAL:

- Dueños y Propietarios de Negocio
- Directores y Gerentes
- Supervisores, Chef y Jefe de Piso
- Coordinadores de áreas

TEMARIO

- Modelo Disney Marco General y Principios
- Enfoque Principal del Modelo
- Pilares del Servicio
- Momentos Mágicos del Modelo Disney
- Enfoque en Hotelería y Restaurant
- Factores que integran el Modelo Disney
- 7 Principios del Modelo Disney
- Papel del Líder y Supervisión
- Delegación de Personal
- Motivación y Reconocimiento
- Comunicación basada en resultados
- Liderazgo de Equipos
- Coaching de Equipos
- Manejo de Juntas
- Escuchar Activa
- Disciplina Progresiva
- Retroalimentación
- Aplicación de Caso Práctico
- Compromisos y acuerdos Individuales.

16 Horas 2 Sesiones

1 Sesión de Seguimiento Individual



OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

OBJETIVO GENERAL:

El participante conocerá los 7 principios del Modelo Disney aplicados en el sector hotelería y restaurant a nivel gerencial y supervisión de personal.

OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- a. Conocerá los 7 principios de la Metodología del Modelo Disney.
- b. Desarrollará habilidades y competencias de liderazgo y supervisión basado en los principios de Modelo Disney.
- c. Analizará las fortalezas y debilidades con base a un análisis introspectivo de su liderazgo y supervisión.
- d. Desarrollará un plan de trabajo estratégico basado en los principios de Modelo Disney.
- e. Conocerá la importancia de la Motivación y Reconocimiento del Personal para la mejora de calidad y servicio.
- f. Analizará la importancia del asesoramiento y coaching de equipos para establecer metas y objetivos de calidad en el servicio a clientes.
- g. Establecerá un plan de comunicación efectivo y asertivo basado en una retroalimentación positiva para la mejora de desempeño en los colaboradores.



METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA:

TEORÍA Y PRÁCTICA:

Se aplica una base teórica de 20% y 80% práctica con la finalidad de crear mayor aterrizaje de los temas en un enfoque real y aplicativo.

ANÁLISIS DE CASOS:

Se realizan una serie de análisis de casos en el ramo de hotelería y restaurant; con la finalidad de validar la aplicación de la Metodología Disney

RETROALIMENTACIÓN INDIVIDUAL Y GRUPAL:

Se aplica una retroalimentación de casos individuales entre los participantes con el objetivo comprender y analizar los temas de cada empresa a nivel grupal; logrando establecer un intercambio de ideas y propuestas que dan valor al aprendizaje significativo.

MÉTODO DEL CASO:

Como base de nuestra Metodología de Enseñanza se hace una aplicación de los temas aplicado al negocio; con la finalidad de que al término del curso desarrolle las estrategias de aplicación.

APRENDIZAJE ACCELERADO:

Nuestro Modelo de Enseñanza se basa en generar un aprendizaje acelerado basado en la parte visual, auditiva y práctica en los temas del curso; con el objetivo de desarrollar de manera rápida y efectiva el aprendizaje estructurado así como la generación de ideas y estrategias de aplicación.

COSTO:

\$ 1,980.00 + IVA por Participante
Se aplica un Descuento a Grupos

PAGOS:

Tarjetas de Crédito*

Transferencia

Pago OXXO

Transferencia Bancaria

Depósito en Banorte

*Pago con tarjeta aplica 3.5% comisión

INCLUYE:

- Manual de Participante
- Pluma
- Diploma Valor Curricular
- Coffee Break
- Materiales para la Sesión
- Asesoría
- Coaching Individual
- Platica Grupal para Personal de Servicio
- Modalidad In Company (Cortesía)

INFORMES:

cursos@cchmglobal.com

Lada Sin Costo

01-800-439-61-05

Corporativo:

(55) 6838-06-34

(55) 7699-97-96