**Jornadas de capacitación para el personal Administrativo y de Servicios de la Facultad de Ciencias de la Alimentación de la Universidad Nacional de Entre Ríos**

**Título:**

**Rol y actitudes del personal administrativo y de servicios dentro de la facultad**

**DOCENTE**: Lic. Laura Verónica Gervasi

Las universidades como todas las organizaciones son sistemas complejos donde cobra gran importancia las personas y las interacciones que éstas establecen entre sí dando como resultado la calidad del servicio que brinda la organización. Por otro lado y tan importante como lo anterior es la calidad de las relaciones, que determinará el ambiente y clima laboral que impacta directamente en la calidad de vida de las personas que allí trabajan.

La progresiva especialización en distintos espacios hizo que los sistemas organizacionales se construyan diferenciando las áreas de trabajo, cada una con objetivos particulares que se conjugan en una misión compartida. Sin embargo, no siempre dicha conjugación es sinérgica, lo que lleva a los miembros del área a trabajar desarticuladamente con respecto a los de otras áreas de la institución. Para facilitar el trabajo se requiere de la unión cooperativa y no competitiva entre las áreas.

Con el firme propósito de mejorar día a día la calidad de vida de quienes trabajan en la Facultad de Alimentos, se propone un ciclo de 4 encuentros semanales de dos horas de duración cada uno

**CRONOGRAMA:**

Cuatro (4) encuentros semanales de 2hs. cada uno.

Días de encuentro: los días jueves 31/10, 7/11, 14/11 y 21/11

**PROGRAMA DE CLASES**

* **TEMA I: La organización**

Definición, características, misión, visión. Organigrama.

Características de un equipo de trabajo. Lo que el grupo ofrece al individuo.

* **TEMA II: La organización y las personas**

Cultura y clima organizacional.

Dinámicas y teorías sobre la motivación

El cliente interno y el cliente externo.

* **Tema III: Liderazgo**

Liderazgo, concepto, diferentes estilos.

Conocer los estilos de liderazgos teóricos y el reconocer el estilo propio.

* **TEMA IV: Comunicación sin conflictos**

Condiciones para la comunicación.

El conflicto como sistema.

Las 4 causas o motivos de todos los conflictos.

Intervenciones para reducir el conflicto.

**Metodología de trabajo**

Las clases tendrán un desarrollo teórico y un segmento de reflexión y debate. Se propondrán trabajos grupales e individuales para poder llevar los conceptos a la vida real.

Como producto final del ciclo se espera que los asistentes logren elaborar una propuesta de trabajo con ventajas y desventajas del escenario actual y una propuesta de optimización de su ámbito de trabajo.

**BIBLIOGRAFIA**

SCHEIN, Edgar, Psicología de la Organización, tercera edición. Impresora Roma S. A, 2000.

CRAVINO, Luis María, Las personas son lo más importante. Pero, ¿Quiénes, cómo, cuándo y cuánto?, Arte Gráfico Editorial Argentino, 1º Edición, 2009.

COVER, Stephen R., El 8º hábito. De la efectividad a la grandeza, editorial Paidos, Bs. As, 2005.

DIEZ, Francisco y TAPIA, Gachi, Mediación. Herramientas para trabajar mediación, editorial Paidós, Bs. As, 1º reimpresión, 2000

DRUKER, Peter, El Management del Siglo XXI, Edhasa, Barcelona, 1º edición, 2000

MORA Y ARAUJO, Manuel, GÓMEZ DEL RIO, Manuel y otros, La comunicación es servicio. Manual de comunicación para organizaciones sociales, ediciones Granica, Bs. As., 2001

FISHER ROGER, Ury William y PATTON, Bruce, Sí…. ¡de acuerdo!, editorial Norma, Argentina, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición, Méjico 1999