INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Оперативный менеджмент. Искусство управления людьми

Программа

1 день

Мастерство руководства

- Что значит быть «эффективным руководителем»?
- Что отличает успешного руководителя? Хороший администратор или харизматичный лидер что лучше?
- Разные типы руководства; когда и при каких условиях их применение целесообразно?
- Планирование (что не так — как надо — что надо сделать, чтобы было как надо). Как избавиться от обилия «бумажек» — правило «одного листа»
    - Личная эффективность руководителя: постоянное развитие
    - Лидер 5-го уровня. Авторитет руководителя

Практикум: Групповая дискуссия, кейсы, разбор ситуаций участников. Моделирование ситуаций и отработка различных подходов к решению рабочих, оперативных задач

Современные технологии формирования компетентной команды

- Где найти компетентных сотрудников. Как их привлечь в компанию?
- Как определить при первых встречах — что сотрудник впишется в команду.

Как вопросами выяснить нужную и необходимую информацию
- Адаптация как обучение плаванию: бросить на середину озера — выплывет, значит: «наш человек»?
- Сотрудники с разным уровнем компетенции — ставим задачи, контролируем результат

Практикум: Кейсы по подбору сотрудника. Ролевая игра: собеседование. Деловая игра: Моделирование ситуаций постановки задач и контроля сотрудникам 4-х уровней компетенции

2 день

Оперативное администрирование: планирование, постановка задач, контроль, обратная связь, обучение, стимулирование

- Организация работы исполнителей — современные технологии планирования
- Распределение функций и постановка задач сотрудникам, мотивация при постановке задач
- Как правильно отдавать приказы и добиваться их исполнения?
- Как обеспечить Результат: понятые и принятые исполнителями задачи
- Инструктирование, как информационный аспект постановки задачи
- Как оценить результаты работы сотрудников? (разные типы критериев оценки)
- Современный контроль: чтобы результат был ожидаемым
- Когда контроль эффективен?
- Предварительный, текущий и заключительный контроль
- Как перевести контроль на сотрудника? Установление стандартов и правил
- Типы контроля (контроль процесса, контроль результата) и возможности использования разных типов
- Ошибки контроля, демотивирующие персонал
- Методы оценки работы персонала, мотивирующей на достижения
- Как правильно давать обратную связь сотруднику
- Похвала и выговор — которые развивают и мотивируют сотрудников

Практикум: Деловая игра: Постановка задач по SMART. Кейсы из рабочих ситуаций, дискуссии

3 день

Делегирование и мотивация — мастерство руководителя

- Как качественно и эффективно делегировать полномочия. Почему

руководителю не хватает времени, а сотрудникам — интересной работы. Как определить, что важно сделать самому, а что лучше поручить подчиненным — и как, поручая, добиться именно того результата, на который рассчитываешь
- Для чего нужно делегирование?
- Сопротивление делегированию: Со стороны руководителя. Со стороны подчиненных
- Баланс рабочих мест — где кроется сопротивление и что делать чтобы не было «системных конфликтов»
- 6 основных вопросов по делегированию для принятия решений. Делегирование ответственности, полномочий
- Техника делегирования: Что делегировать? Что не делегировать? Когда делегировать? Кому делегировать? Как делегировать? Сколько делегировать?

Практикум: Деловая игра. «Делегирование». Кейсы из рабочих ситуаций. Разбор делегирования на примерах участников

Мотивация и развитие сотрудника

- Слагаемые эффективности персонала — что можем изменять и совершенствовать — что бы сотрудник был мотивирован на развитие в компании
- Хотят ли сотрудники развиваться?
- На что они мотивированы: где их индивидуальные «кнопки»
- Мотивационный профиль сотрудника (Ш. Ричи и П. Мартин)

Практикум: Мотивационный тест, кейсы по мотивации, работа в малых группах

Сопротивление сотрудников изменениям

- Почему люди сопротивляются всему новому — даже позитивному?
- Какие уровни сопротивления Вы встретите на любые нововведения?
- Кривая эмоционального восприятия инновациям Rogers — модель
- Снятие сопротивления; шесть обязательных шагов

Практикум: кейсы рабочих ситуаций

4 день

«Мотивирующее Лидерство». Психология управления

- Лидер. Что делает руководителя лидером

- Лидерство как дополнительный ресурс развития потенциала руководителя. Функции менеджера и лидера
- Лидерский потенциал. Оценка своих лидерских способностей
- Лидер: Личностные качества. Навыки лидера
- Психотипы лидеров. Примеры психотипов сильных лидеров

Лидер и его команда

- На чем основан Авторитет. Источники авторитета
- Формирование правил работы команды. Ценности и стандарты
- Техника групповых обсуждения и принятия решений

Кто они мои подчиненные?

- Какие бывают психологические типы сотрудников и как с ними справляться?
- Обратная связь — Как ее правильно поставить, чтобы взаимосвязь между подчиненными и руководителем была эффективной?
- Как работать с сотрудником, чтобы он мог почувствовать себя способным выполнять любую работу?

Практикум: Деловая игра, обучение определения ведущего психотипа сотрудника. Разбор мотивационных и демотивационных ключей к каждому психотипу. Моделирование ситуаций постановки задач и контроля с разными психотипами сотрудников

Мотивация. Сопоставление мотивации и стимулирования

- Современные исследования: теория, статистика и практика компаний
- Материальная мотивация сотрудников — распределение стимулов
- Нематериальная мотивация — основа достижений
- Три уровня мотивации, которые всегда должны быть в эффективно работающей организации
- Конкретика: нематериальные методы мотивации и стимулирования
- Как корпоративная культура компании влияет на мотивацию?

Решение конфликтных и сложных ситуаций

- Как не допускать конфликтных ситуаций
- Перевод конфликта в конструктивное русло
- Алгоритм цивилизованной критики

Практикум: Деловая игра. «Немотивированный сотрудник» Кейсы из рабочих ситуаций Отработка точечной мотивации в малых группах. Ролевая игра «Шеф у нас проблема», практика работы с обезьянами

Взаимодействие и сотрудничество: управление отношениями, управление мотивацией сотрудников

- Основные потребности сотрудников в общении. Коммуникации и межличностное общение. Управление отношениями
- Индивидуальная и точечная мотивация. Техники выращивания «звезд»
- Что мотивирует больше чем деньги? Современные мотивы сотрудников

5 день

Влияние

- Инструменты влияния Лидера. Методы влияния на человека
- Навыки убеждения: рациональное влияние
- Построение аргументации. Методы аргументации своей позиции
- Усиление влияния с помощью NLP технологий
- Навыки иррационального влияния: внушение, заражение. Умение вести за собой и развивать других людей
- Отличие влияния на группу и индивидуума
- Захват уровней управления людьми. Сферы влияния на поведение людей, их мышление, эмоциональное состояние и систему ценностей

Защита от манипуляции и противостояние стремлению манипулировать вами

- Инструменты психологического воздействия
- Методы психологической защиты и нападения
- Психологическая устойчивость, умение «держать удар» и психологическое давление
- Манипулятивные способы защиты и распознавание манипуляций оппонента
- Эффективное поведение в экстремальных ситуациях общения. Подчиненный со сложным характером: методы взаимодействия и коррекции

Харизма

- Харизма — это поддающийся анализу набор персональных черт
- Развитие харизмы, ступени формирования и способы усиления

харизматичности руководителя

Позитивное мышление и высокий жизненный тонус

- Как создать состояние сознания влиятельной личности
- Привычки и структура нашего мышления. Нейрофизиологическое состояние, способы произвольно изменять свое состояние
- Повышение стрессоустойчивости руководителя

Переговоры, презентации, ораторское искусство

Риторика: умение владеть словом

- Ораторское искусство: управление вниманием аудитории
- Композиционное построение речи
- NLP приемы воздействия

Практикум: Деловые игры: Переговоры с сотрудником, переговоры с оппонентом, презентация идеи

Подведение итогов

- Ассимиляция приобретённого опыта

Рекомендации по внедрению изменений в рабочую деятельность

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz