



Авторские курсы Лабмедиа

Soft Skills

Содержание

Клиентоориентированность

Эффективное управление. Организация и контроль

Баланс работы и личной жизни

Навыки публичных выступлений и самопрезентации

Эффективная обратная связь

Делегирование

Управление нематериальной мотивацией сотрудников

Эффективное деловое совещание

Целеполагание

Деловая переписка

Клиентоориентированность

Из курса обучающиеся узнают:

- что значит бизнес, ориентированный на клиента;
- получают информацию о сущности клиентоориентированного подхода, дифференцируя понятия внешний и внутренний клиент;
- освоят методики диагностики клиентоориентированности и технологии ее формирования.

Одним из результатов станет повышение собственной клиентоориентированности. Курс позволит ознакомиться с лучшими практиками российских и зарубежных организаций, реализующих ценность клиентоориентированности в своей работе.

Модуль 1

- 1.1. Определение понятия «клиентоориентированность» и ее компонентов
- 1.2. Внешняя и внутренняя клиентоориентированность
- 1.3. Кейсы по клиентоориентированности
- 1.4. Проверочные вопросы

Модуль 2

- 2.1. Методы диагностики состояния клиентоориентированности внутренних клиентов
- 2.2. Методы диагностики состояния клиентоориентированности внешних клиентов
- 2.3. Диагностика состояния клиентоориентированности в вашей организации
- 2.4. Проверочные вопросы

Модуль 3

- 3.1. Построение внутренней и внешней системы клиентоориентированности: ключевые принципы
- 3.2. Три этапа выращивания клиентоориентированности: внимание, взаимодействие, сотрудничество. Вклад в клиента. Лояльность к клиенту

Модуль 4

- 4.1. Психологические составляющие клиентоориентированности:
 - Эмоциональные составляющие отношений с клиентами
 - Самосознание и управление своими эмоциями
 - Личная мотивация
 - Социальная чуткость
 - Распознавание потребностей клиента
 - Управление эмоциями партнера, инициирование положительных эмоций
 - Продуктивное состояние в коммуникации
- 4.2. Тренажер «Усиление мотивации и вдохновения других как инструментов развития клиентоориентированности сотрудников»

Модуль 5

- 5.1. Правила взаимодействия при работе с клиентами
- 5.2. Рекомендации по развитию и усилению собственной клиентоориентированности
- 5.3. Кейсы из практики работы организаций
- 5.4. Проверочные вопросы

Эффективное управление. Организация и контроль

Обучающиеся знакомятся с функциями организации и контроля в управленческой деятельности. В ходе изучения курса повышается уровень компетентности по вопросам значения коммуникативных каналов для построения системы организации.

В процессе изучения материала обучающийся узнает, какие методы контроля выбрать в зависимости от управленческих целей и получает технологию построения системы контроля в организации.

Модуль 1

- 1.1. Смысл организации деятельности
- 1.2. Понятие контроля и его значение
- 1.3. Проверочное задание

Модуль 2

- 2.1. Критерии построения организационной структуры
- 2.2. Типы организационных структур. Преимущества и недостатки
- 2.3. Проверочное задание

Модуль 3

- 3.1. Типы коммуникаций
- 3.2. Коммуникативные потребности
- 3.3. Проверочное задание

Модуль 4

- 4.1. Критерии контроля
- 4.2. Технология контроля
- 4.3. Типы контроля. Предварительный, текущий, заключительный
- 4.4. процедуры контроля
- 4.5. Проверочное задание

Модуль 5

- 5.1. Особенности внешнего и внутреннего контроля
- 5.2. Особенности бюрократического и децентрализованного подхода
- 5.3. Методы контроля
- 5.4. Управление тотальным качеством (УТК)
- 5.5. Роль лидера при дефиците ролевого рисунка команды

Тестирование

Баланс работы и личной жизни

Понятие баланса работы и личной жизни сегодня становится знакомо и рядовому сотруднику, и менеджеру, и HR-специалисту. Современные организации начинают понимать, что человек полностью погруженный в работу, посвящая ей все свое свободное время в конечном итоге оказывается непродуктивными и демотивированными.

Что такое work-life balance? Какую роль он играет в жизни человека? Каковы последствия его нарушения и как человек может с ними справиться и оказывать помощь самому себе? Обучающиеся освоят эффективные приемы гармонизации профессиональной и личной жизни, получат опыт осознания и использования своих ресурсов для поддержания баланса и его восстановления.

Модуль 1 Понятие work-life balance

- 1.1. Входное задание (кейс)
- 1.2. Определение понятия баланса между работой и личной жизнью: современные подходы
- 1.3. Возможен ли баланс работы и личной жизни в современном мире?
- 1.4. Факторы, влияющие на формирование ощущения дисбаланса
- 1.5. Баланс работы и личной жизни в разрезе теории поколений
- 1.6. Самодиагностика «Баланс работы и личной жизни»
- 1.7. Проверочные вопросы

Модуль 2 Удовлетворенность личной жизнью как фактор психологического благополучия человека

- 2.1. Входное задание (кейс)
- 2.2. Понятие удовлетворенности уровнем баланса между работой и личной жизнью
- 2.3. Самодиагностика удовлетворенности уровнем баланса между работой и личной жизнью
- 2.4. Психологические последствия неудовлетворенности уровнем баланса между работой и личной жизнью: эмоциональное выгорание, стресс, демотивация
- 2.5. Самодиагностика психологических последствий неудовлетворенности уровнем баланса между работой и личной жизнью
- 2.6. Проверочные вопросы

Модуль 3 Профилактика дисбаланса работы и личной жизни

- 3.1. Технология «Восприятие, Причастность, Решение Действие»
- 3.2. Уровни гармонизации: телесный, эмоциональный, интеллектуальный, духовный
- 3.3. Тренажер «Калейдоскоп ресурсов. Лайфхаки для руководителя»
- 3.4. Проверочные вопросы

Модуль 4 Технологии самопомощи и снижения психологических последствий дисбаланса между работой и личной жизнью

- 4.1. Тренажер «Шпаргалки в сложной ситуации»
- 4.2. Тренажер «Когда накопело включай тело»
- 4.3. Тренажер «Апгрейд через мечту»
- 4.4. Тренажер «Топ приемов управления эмоциями»

Навыки публичных выступлений и самопрезентации

Цель электронного курса – освоение навыков публичного выступления, включая навыки внушения, аргументации, противостояния манипулированию. Обучающиеся смогут сформировать индивидуальный стиль самопрезентации.

Освоение курса позволит руководителю быть уверенным в себе, убедительным в аргументации, достигать целей, поставленных перед собой и транслировать их различным целевым группам: сотрудникам, коллегам и партнерам по бизнесу.

Модуль 1

- 1.1. Тестирование: диагностика умений влиять на других людей
- 1.2. Информационный блок. Публичное выступление: цель, задачи, критерии правильного построенного публичного выступления; этапы публичного выступления; оценка аудитории и обстановки

Модуль 2

- 2.1. Тренажер «Отработка навыка планирования публичного выступления»
- 2.2. Психологическая подготовка к выступлению и управления собой во время выступления
- 2.3. Тренажер «Отработка навыков управления собой и аудиторией»
- 2.4. Проверочное задание

Модуль 3

- 3.1. Техники аргументации и внушения в публичном выступлении
- 3.2. Взаимодействие с «трудными» слушателями. Реакция на критику. Принципы работы с сопротивлением
- 3.3. Тренажер «Противостояние манипуляциям»
- 3.4. Проверочное задание

Модуль 4

- 4.1. Визуальные средства в публичном выступлении. Основные правила успешной презентации, подача материала с учетом особенностей познавательных процессов человека (восприятие, внимание, память, мышление, воображение)
- 4.2. Методы построения информативной, понятной и запоминающейся презентации. Особенности текста в презентации. Инфографика
- 4.3. Проверочное задание

Модуль 5

- 5.1. Технологии эффективной самопрезентации
- 5.2. Личный и профессиональный имидж. Как формируется первое впечатление. Эффект ореола. Ключевые характеристики имиджа руководителя
- 5.3. Расширение репертуара ролевого поведения. Речевой портрет. Сообщения и метасообщения
- 5.4. Тренажер «Отработка индивидуального стиля публичного выступления и самопрезентации»
- 5.5. Проверочное задание

Эффективная обратная связь

Обучающиеся знакомятся с понятием обратная связь и ее значением для управления сотрудниками; осваивают навыки эффективной обратной связи сотрудникам; знакомятся с методами получения обратной связи от сотрудников и тем, как это может повысить эффективность организации.

В ходе освоения курса обучающиеся:

- проходят тестирование, направленное на определение своей способности давать обратную связь сотрудникам;
- изучают связь обратной связи с мотивацией и контролем;
- рассматривают цели и виды обратной связи;
- осваивают правила предоставления обратной связи сотрудникам.

В курсе будут представлены интересные факты и кейсы из практики работы руководителей.

Модуль 1 Понятие обратной связи

- 1.1. Определение понятия и обозначение места обратной связи в управленческом цикле
- 1.2. Зачем нужна обратная связь от сотрудников?
- 1.3. Тест-тренажер «Определим Вашу способность давать Обратную связь»
- 1.4. Проверочное задание

Модуль 2 Цели и виды обратной связи

- 2.1. Цели обратной связи
- 2.2. Виды обратной связи (экспресс-методы, ситуативная и системная обратная связь)
- 2.3. Интересные факты из практики управления
- 2.4. Проверочное задание

Модуль 3 Предоставление обратной связи

- 3.1. Принципы обратной связи
- 3.2. Правила предоставления обратной связи сотруднику.
- 3.3. Тренажер «Отработка навыка предоставления обратной связи сотруднику»
- 3.4. Проверочное задание

Модуль 4 Как получить обратную связь от сотрудников?

- 4.1. Методы обратной связи с персоналом (анкетирование, тестирование, интервью, общение «через голову», ящик для предложений, «горячая линия», «мозговой штурм», фокус-группа, дискуссионное совещание, электронные способы обратной связи)
- 4.2. Тренажер «Исследуем организационную атмосферу через Up-grade Обратной связи»
- 4.3. Проверочное задание

Модуль 4 Критерии эффективной обратной связи

- 5.1. Различия эффективной и неэффективной обратной связи
- 5.2. Как измерить результативность обратной связи?
- 5.3. Проверочное задание

Делегирование

Цель электронного курса - освоение навыка делегирования как элемента управленческой деятельности.

В результате прохождения курса обучающиеся:

- Ознакомятся с понятием делегирования как составляющей процесса управления.
- Смогут различать делегирование и постановку задач.
- Узнают особенности передачи ресурсов и полномочий.
- Приобретут навык эффективной коммуникации при делегировании и навык эффективной обратной связи в формате коучинга.

В курсе также дается знание барьеров, препятствующих делегированию.

Тест

Проверьте, эффективно ли вы делегируете задачи подчиненным

Модуль 1

Делегирование как организационная функция руководителя

- 1.1. Место делегирования в деятельности руководителя
- 1.2. Расстановка приоритетов
- 1.3. Проблема власти в передаче полномочий
- 1.4. Принципы делегирования
- 1.5. Проверочное задание

Модуль 2

Зоны делегирования

- 2.1. Оценка управленческой ситуации для реализации делегирования
- 2.2. Делегирование и постановка задач
- 2.3. Проверочное задание. Разбор кейсов

Модуль 3

Инструменты делегирования

- 3.1. Этапы эффективной коммуникации как инструмент делегирования
- 3.2. Обратная связь как необходимая составляющая эффективного делегирования полномочий. Принципы и отличия конструктивной критики и развивающей обратной связи. Последствия отсутствия обратной связи
- 3.3. Коучинговый формат обратной связи как инструмент максимального включения потенциала сотрудников
- 3.4. Проверочное задание

Модуль 4

Риски и ошибки делегирования

- 4.1. Самоделегирование
- 4.2. Страх новых задач
- 4.3. Креативность и стратегическое мышление
- 4.4. Проверочное задание

Управление нематериальной мотивацией сотрудников

Обучающиеся познакомятся с современными подходами к построению системы нематериальной мотивации в организации. Курс позволяет получить представление о современных методах нематериального стимулирования, особенностях их применения в работе с сотрудниками с учетом их индивидуальных потребностей. Обучающиеся тренируются в подборе техник управления мотивацией различных типов сотрудников.

В ходе освоения курса обучающиеся проходят тестирование, направленное на определение индивидуальных мотивов, знакомятся с практикой построения мотивационных систем современных российских и зарубежных организаций, учатся подбирать методы и технологии нематериального стимулирования, которые могут быть использованы в различных организационных ситуациях.

Модуль 1 Мотивирование и стимулирование. Понятие внешней и внутренней мотивации

Что определяет поведение человека в организации?

Что такое мотивация и откуда она берется?

- 1.1. Определение основных понятий: потребность, мотив, стимул, мотивация, внешняя и внутренняя мотивация
- 1.2. Тренажер «Определение типа мотивации»
- 1.3. Самодиагностика «Определение типа мотивации»
- 1.4. Тест по модулю: выделение источников внешней и внутренней мотивации

Модуль 2 Технология построения управленческого воздействия для управления нематериальной мотивацией

С помощью каких средств может строиться мотивация сотрудника в организации?

Что такое нематериальная мотивация?

- 2.1. Понятие материальной и нематериальной мотивации
- 2.2. Принципы разработки системы нематериальной мотивации
- 2.3. Диагностика индивидуальных мотивов и потребностей сотрудников (тест)
- 2.4. Нематериальная мотивация: за и против
- 2.5. Учет индивидуальных особенностей сотрудника при разработке системы нематериальной мотивации (тест-тренажер)

Модуль 3. Методы нематериальной мотивации

Какие методы могут использоваться для построения системы нематериальной мотивации?

- 3.1. Понятие методов мотивации. Классификация методов нематериальной мотивации
- 3.2. Целевые методы
- 3.3. Партисипативные методы
- 3.4. Методы обогащения труда
- 3.5. Тренажер - тест по модулю «Корзина методов»

Модуль 4 Технологии управления нематериальной мотивацией

Какие технологии управления нематериальной мотивацией используют современные организации?

- 4.1. Адресные технологии нематериальной мотивации: примеры и принципы
- 4.2. Применение адресных технологий нематериальной мотивации для разных типов сотрудников
- 4.3. Безадресные технологии нематериальной мотивации: примеры и принципы
- 4.4. Опыт современных организаций в построении систем нематериальной мотивации

Тестирование

Эффективное деловое совещание

Обучающиеся изучают условия, при которых совещания становятся эффективной формой управления, осваивают формулу расчета стоимости совещания, приобретают умение анализировать причины неэффективности совещаний, знание технологии проведения разных видов совещаний. В ходе освоения курса, обучающиеся проходят тестирование, изучают и анализируют кейсы, отрабатывают конкретные приемы проведения совещаний.

Тест

«Как вы проводите совещания»

Модуль 1

Деловые совещания — одна из форм управленческой деятельности

- 1.1. Понятие совещания
- 1.2. Цели, функции, возможности совещаний
- 1.3. Тренажер «Функции служебных совещаний»

Модуль 2

Виды деловых совещаний

- 2.1. Классификация совещаний по цели, количеству участников, виду, периодичности, стилю проведения
- 2.2. Специфика совещаний по решению и совещания по внедрению (И.Адизес)
- 2.3. Конкретный опыт организации различных видов совещаний

Модуль 3

Эффективность совещаний

- 3.1. Слагаемые эффективности проведения деловых совещаний. Формула расчета цены совещания
- 3.2. Что снижает эффективность совещаний
- 3.3. Условия эффективности деловых совещаний
- 3.4. Анализ кейсов
- 3.4 Тест-тренажер «Оценка эффективности совещаний»

Модуль 4

Технология организации и проведения деловых совещаний

- 4.1. Этапы проведения делового совещания
- 4.2. Специфика проведения разных видов совещаний (состав участников, время и место проведения совещания, регламент и завершение совещания)
- 4.3. Особенности проведения дистанционных совещаний
- 4.4. Осваиваем методы проведения совещаний

Модуль 5

Руководитель на совещании

- 5.1. Основные задачи руководителя при подготовке и проведении совещания
- 5.2. Специфика общения руководителя на совещании
- 5.3. Типичные ошибки в поведении руководителя на совещании

Модуль 6

Психологические аспекты проведения совещаний

- 6.1. Как правильно организовать деловую дискуссию
- 6.2. Правила организации коллективных решений
- 6.3. Преодоление сложных эмоциональных ситуаций
- 6.4. Тренажер «Если подчиненный не совещается»

Тестирование

Целеполагание

Изучение курса «Целеполагание» позволит обучающимся сформировать представление о формулировке и критериях эффективно поставленной цели и научиться проверять свои профессиональные, организационные цели по системе критериев.

Обучающиеся смогут проанализировать личные факторы достижения/недостижения цели, научиться анализировать причинно-следственные связи в процессе целеполагания и целедостижения, овладеют приемами корректной формулировки целей.

Выполнение заданий курса позволит проверить качество собственных формулировок целей, запомнить критерии «хорошей» цели, выявить личные убеждения, затрудняющие достижение целей.

Модуль 1 Принятие решений о цели

- 1.1. В каких ситуациях важен процесс целеполагания?
Целеполагание как профессиональная функция
- 1.2. Способы анализа проблемных ситуаций для определения цели
- 1.3. Виды целей в профессиональной деятельности
- 1.4. Практический кейс

Модуль 2 Требования к хорошей цели

- 2.1. Формулировка цели: какие слова использовать, а от каких отказаться
- 2.2. Типичные ошибки при формулировании цели
- 2.3. Признаки хорошо сформулированной цели
- 2.4. Декомпозиция цели
- 2.5. Практический кейс

Модуль 3 Постановка целей по методу SMART

- 3.1. Технология целеполагания по SMART
- 3.2. Примеры нарушения и соблюдения технологии SMART
- 3.3. Практический кейс

Модуль 4 Постановка целей по методу GROW

- 4.1. Технология целеполагания по GROW
- 4.2. Примеры нарушения и соблюдения технологии GROW
- 4.3. Практический кейс

Модуль 5 Целеполагание и личные убеждения

- 5.1. Как убеждения помогают или мешают формулировке и достижению целей
- 5.2. Технологии выявления личных убеждений, препятствующих эффективную целеполаганию
- 5.3. Иррациональные личные убеждения в процессе целеполагания и их изменение
- 5.4. Практический кейс

Тестирование

Деловая переписка

Модуль 1

Деловая переписка как вид коммуникации

- 1.1. Возможности письменного общения
- 1.2. Деловая переписка как способ формирования имиджа компании и специалиста
- 1.3. Что важно учитывать при формировании письма

Модуль 2

Нормы оформления делового письма

- 2.1. Правила оформления деловых писем по ГОСТ
- 2.2. Этапы и методы построения делового письма
- 2.3. Оформление деловых писем: бланк письма, реквизиты, оформление дат, регистрационного номера, подпись
- 2.4. Способы обращения к адресату

Модуль 3

Структура делового письма. Виды деловых писем

- 3.1. Формирование цели письма и инструменты ее достижения
- 3.2. Виды деловых писем
 - По тематическому признаку
 - По функциональному признаку
 - По признаку получателя
 - По композиционному признаку
 - По структуре
 - По форме отправления
- 3.3. Тренажер: Анализ принципов и приемов на примерах деловых писем

Модуль 4

Процесс написания и редактирования делового письма. Языковые клише

- 4.1. Использование базовых стилевых приемов
- 4.2. Языковые особенности официально-делового стиля
- 4.3. Тренажер «Разбор типичных логических и стилистических ошибок»
- 4.4. Правила написания официальных наименований

Модуль 5

Деловая переписка по электронной почте

- 5.1. Отличия электронной переписки от классических деловых писем
- 5.2. Начало, содержание и завершение сообщения
- 5.3. Правила ответа и пересылки
- 5.4. Ключевые особенности

Тестирование