Moscow
Business School
Leadership Energy

Коммуникации для топ-менеджеров и руководителей. Секреты бизнес-общения

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Функции и задачи управленца

- Роль руководителя в процессе управления процессами и коллективом
- Последовательные задачи руководителя — цикл управления:
    - Анализ и планирование
    - Постановка задач и организация исполнения
    - Мотивация персонала
    - Контроль
- Постоянные задачи руководителя:
    - Принятие решений
    - Предотвращение и урегулирование конфликтов
- Зона ответственности руководителя — трудовое поведение подчиненных
- Ключевой инструмент управленца — коммуникация

Управление исполнением

- Практика постановки задач. Проективный подход
- SMART-метод в постановке задач и управлении исполнением
- Универсальная модель постановки задач
- Порядок обработки мозгом всходящей информации
- Детализированная модель постановки проектных (уникальных) задач

Практикум-кейс «Постановка задач»

Управленческая коммуникация

- Особенности невербальной коммуникации в управленческой деятельности
- Управленческая позиция менеджера и его коммуникативные роли
- Структура коммуникации. «Молекула коммуникации пара: Стимул и Реакция»
- Барьеры восприятия. Помехи в коммуникации и их значение:
    - Переключение внимания
    - Фокусировка внимания
    - Контекст и контент
    - Неочевидность
- Исполнительская дисциплина — обратная связь на качество управленческой коммуникации

Управление конфликтом в процессе решения поставленных задач

- Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Рефлексия
- Матрица возможных решений: избегание, компромисс, уступка, принуждение, сотрудничество
- Систематизация конфликтов: коммуникативный конфликт, конфликт интересов
- Методы разрешения коммуникативного конфликта

День 2

Нематериальная мотивация сотрудников

- Мотивация и стимуляция, сходства и различия
- Виды управленческого стимулирования
- Мотивация с разным знаком:
    - Стремление к удовлетворению
    - Избегание боли
- 5 типов мотивации по В. И. Герчикову, по отношению к выполняемой работе
- Способы и методы мотивации каждого типа сотрудников
- Способы преодоления сопротивления изменениям для каждого типа мотивации

Управленческий контроль и обратная связь

- Виды управленческого контроля
- Сильные и слабые стороны каждого вида контроля
- Цикл PDCA
- Метод тестирования гипотез
- Управленческий учет — инструмент системного влияния на производственный результат

Обратная связь — предоставление и принятие

- Обратная связь — ключевое управленческое касание
- Правила обратной связи:
    - Я-сообщение
    - Три тезиса «в одни руки», не более
    - Начать с +
    - Своевременность — ключевой фактор эффективности ОС
    - ОС с опорой на факты и конкретику
- Видоизменяем структуру Обратной Связи так, чтобы она превратилась
    - В критику
    - В оценку
    - В приказ
    - В манипуляцию

Практикумы:

- Упражнение «Отработка я-сообщений. Тезисы „В одни руки“. Поиск плюсов. Отработка обратной связи»
- Упражнение «Изменение структуры обратной связи»

Коммуникативные стили управления в зависимости от квалификации и мотивации сотрудников

- Ситуационное руководство — гибкая модель управления
- Категории сотрудников в зависимости от их мотивации и квалификации
- Цели и стратегии взаимодействия с каждой категорией подчиненных

- Коммуникативные стили руководства уместные в каждом конкретном случае
- Интеграция изученного материала, техник и методов
- Декларация намерений