



Тел.: +375 29 606-33-88
Тел.: +375 33 606-33-88
E-mail: academy@shate-m.com

ACADEMY.SHATE-M.BY

ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА «Организация и контроль рабочих процессов в автосервисе»

Длительность курса: 1 день (8 академических часов).

Содержание курса:

- 1.1 Компетенции руководителя: управление и лидерство.
- 1.2 Практика: активное упражнение Magic Stick для визуализации роли руководителя.
- 1.3 Управление ресурсами.
2. Стили руководства.
 - 2.1 Направленность фокуса руководства.
 - 2.2 4 стилия руководства.
 - 2.3 Ситуативный стиль руководства.
 - 2.4 Тест на определение своего типа поведения как руководителя – выведения полей для развития.
 - 2.5 Потребности коллектива и схема лидерства Адлера.
 - 2.6 Уровни эффективности сотрудников.
 - 2.7 Стили управления в зависимости от эффективности.
 - 2.8 Практика: выбор стиля управления для сотрудника, компании, ситуации.
3. Формирование команды.
 - 3.1 Этапы формирования команды.
 - 3.2 Важные моменты формирования команды.
 - 3.3 Практика: влияние стиля руководства на коллектив.
 - 3.4 Разрушение команды: причины, идентификация и противодействие.
 - 3.5 Практика: противостояние разрушению команды.
4. Управление временем и людьми.
 - 4.1 Преимущества управления временем.
 - 4.2 4 сектора важности и срочности работы.
 - 4.3 Практика: как я распределяю свое время.
 - 4.4 Принцип Парето.
 - 4.5 Самоорганизация.
 - 4.6 Круг делегирования.
 - 4.7 4 типа сотрудников (может и хочет).
 - 4.8 Делегирование задачи.
 - 4.9 Практический анализ: где находятся мои сотрудники?
 - 4.10 Практика: делегирование полномочий.
 - 4.11 Развитие сотрудников.
5. Методы контроля и процессы.
 - 5.1 Различие между процедурой и процессом.
 - 5.2 Дееспособный процесс.
 - 5.3 Эффективный процесс.
 - 5.4 Компоненты процесса.
 - 5.5 Прозрачность в процессе и точки стыка.
 - 5.6 Методы контроля.
 - 5.7 Разработка процессов и методов контроля.
 - 5.8 Каким должен быть формат процесса.
 - 5.9 Практика ч.1: разработка процесса с учетом контрольных пунктов для своей компании.
 - 5.10 Практика ч.2: разработка блок-схема процесса и идентификация точек стыка в процессе.
 - 5.11 Практика ч.3: идентификация проблем в процессе сервиса и планирование действий по улучшению.
6. Методы улучшения процессов.
 - 6.1 Этапы процесса улучшения: сбор информации, анализ, модификация.
 - 6.2 Методы сбора информации.
 - 6.3 Анализ собранной информации.
 - 6.4 Методы улучшения: исключения, одновременной обработки, интеграции, перемещения отдельных фаз.
 - 6.5 Практика «Думай, действуй, улучшай»: интеграционное упражнение по разработке процессов, их планированию, контролю и улучшению, а также осуществлению управления персоналом.
7. Заключительная часть: контрольное тестирование, ответы на вопросы, вручение сертификатов.

ЧАСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ШАТЕ-М ПЛЮС»

223062, Республика Беларусь, Минский р-н, п. Привольный, ул. Мира, 2А

УНП 190273406, ОАО «Белгазпромбанк», SWIFT: OLMPBY2X, р/с для оплаты за обучение: BY22OLMP30120001100830000933