

Projekt 1: „EFEKTYWNY PRACOWNIK”

SZKOLENIA BEZPŁATNE

64 h dla jednego uczestnika kursu- szkolenia weekendowe

MODUŁ I

EFEKTYWNOŚĆ OSOBISTA ZASADY I METODY ORGANIZACJI CZASU PRACY- 16 h

Program:

1.Wyznaczanie celów

- Źródła celów w instytucji publicznej
- Techniki wyznaczania celów – reguła SMART, reguła kaskadowania celów
- Podstawowe narzędzia planowania; reguła Pareto, „ macierz Eisenhowera”
- Ustalanie priorytetów w stosunku do celów długo i krótko terminowych

2.Efektywność osobista

- Różnica między produktywnością a efektywnością
- Pozytywne i negatywne nawyki wpływające na efektywność osobistą
- Reguła 4S
- Indywidualne preferencje i krzywa sprawności a efektywność

3.Zarządzanie czasem

- Istota zarządzania czasem
- Analiza „pożeraczy czasu” na poziomie indywidualnym i organizacyjnym
- Autoanaliza indywidualnego stylu zarządzania czasem uczestników szkolenia oraz jego konsekwencji dla efektywności
- Narzędzia zarządzania czasem: metoda ALPEN, metoda ABC

4.Zarządzanie sobą w czasie

- Zasady budowania harmonogramów długoterminowych, tygodniowych, dziennych
- Posługiwanie się terminarzem – agendą
- Zastosowanie elektronicznych narzędzi gospodarowania czasem
- Radzenie sobie z sytuacjami nieprzewidywanymi
- Metody wspierania koncentracji na celu i koncentracji na rezultatach

5.Stres, przeciążenie w sytuacjach zawodowych

- Negatywne i pozytywne aspekty stresu
- Zarządzanie zadaniami rutynowymi i niespecyficznymi
- Zarządzanie wykonaniem zadań w sytuacji kryzysowej
- Budowanie relacji ze współpracownikami w oparciu o asertywną komunikację

6.Opłacalność systemowego zarządzania czasem

- Wypracowanie strategii zwiększanie efektywności organizacji o min. 10%-praca warsztatowa
- 10 reguł pozyskiwania czasu – podsumowanie szkolenia

MODUŁ II

KOMUNIKACJA W ZESPOLE- 16h

Moduł I Komunikacja

1.Komunikacja werbalna i jej funkcje:

- a) Efektywne przykazywanie informacji
- b) Przekonywanie i wypracowywanie rozwiązań
- c) Budowanie porozumienia i partnerstwa

2. Komunikacja niewerbalna i jej funkcje:

- a) Wyrażanie emocji, wzmacnianie przekazu werbalnego
- b) Budowanie relacji z rozmówcą
- c) Kreowanie wizerunku rozmówcy
- d) Źródło informacji o rozmówcy – jak czytać i interpretować sygnały mowy ciała

3.Cztery style komunikacji – test

4.Techniki aktywnego słuchania

- a) Dostrojenie się i prowadzenie
- b) Odzwierciedlanie, zadawanie pytań, parafraza, podsumowywanie

5.Sprzężenie zwrotne w procesie komunikacji czyli jak efektywnie formułować i dobierać informację zwrotną

Moduł II Asertywność

1.Mapa asertywności oraz koncepcja kręgów bliskości

2. Asertywność ekspansywna

- a) Budowanie pozytywnej autoprezentacji
- b) Formułowanie prośb, oczekiwań i warunków

3.Asertywność obronna

- a) Definiowanie granic w kontaktach formalnych
- b) Techniki obrony przed atakiem (złością) rozmówcy
- c) Techniki obrony przed nadmiernymi roszczeniami rozmówcy
- d) Jak radzić sobie z krytyką

4.Prawidłowe (konstruktywne) formułowanie komunikatów krytycznych czyli jak przekazywać złe wiadomości

5.Zjawisko gier psychologicznych - jak ustrzec się przed nimi

Moduł III Negocjacje

1. Warunki negocjacji merytorycznych
2. Poziom interesów i poziom stanowisk
3. Strategia negocjacyjna wygrana- wygrana
4. Etapy negocjacji:
 - a) Faza zero – przygotowanie się do rozmów
 - b) Faza otwarcia – prezentacja stanowisk/roszczeń
 - c) Faza sporu – wyrażanie emocji
 - d) Faza współpracy – rozmowa na poziomie interesów, poszukiwanie tego co nas łączy
 - e) Faza rozwiązań – definiowanie możliwych rozwiązań
 - f) Faza zamknięcia – definiowanie postanowień i zobowiązań oraz ustalanie sposobu kontroli nad realizacją postanowień
5. Najważniejsze umiejętności skutecznego negocjatora

Moduł IV Obsługa klienta

1. Obsługa klienta jako strategia organizacji
2. Obsługa klienta jako cel pracy zespołowej
3. Jakość obsługi i satysfakcja klienta – czym i dlaczego różnią się
4. Psychologia klientów – typy klientów
5. Standardy obsługi klienta
6. Standardy przeprowadzania rozmów telefonicznych z klientami
7. Podsumowanie szkolenia

MODUŁ III

PRINCE2 ® FOUNDATION-SZKOLENIE AKREDYTOWANE + egzamin- -32 h

Szkolenie ma zapewnić uczestnikom podstawową wiedzę metodyczną i rozumienie mechanizmów zarządczych zdefiniowanych przez PRINCE2. W szczególności uczestnicy szkolenia powinni poznać i zrozumieć:

1. Podstawowe definicje i terminy stosowane w zarządzaniu projektami zgodnie z metodyką PRINCE2
2. Prynypia, do których odwołuje się metodyka,
3. Tematy przewodnie PRINCE2,
4. Procesy zarządcze, kroki i działania w zarządzaniu projektem,
5. Kontekst stosowania PRINCE2 w zarządzaniu projektami – skalowanie metodyki do potrzeb organizacji i złożoności projektu.

ZASADY REKRUTACJI:

Projekt skierowany będzie dla kadr zarządzających i pracowników mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw- prowadzi działalność gospodarczą i posiada siedzibę, oddział lub filię na terenie województwa lubelskiego,

Wymaganie w stosunku do przedsiębiorstwa:

- posiadają nieprzekroczony limit pomocy de minimis,

- zgłoszą swój udział przed rozpoczęciem realizacji projektu,

- W szkoleniach mogą uczestniczyć **przedsiębiorstwa z terenu województwa lubelskiego** (ich pracownicy i kadra zarządzająca:

Pracownicy w/w przedsiębiorstw (w przypadku os. fizycznych pracują lub zamieszkują na obszarze woj. lubelskiego w rozumieniu przepisów KC, w przypadku innych podmiotów posiadają jednostkę organizacyjną na obszarze woj. lubelskiego (biuro zgłoszone do Urzędu Skarbowego):

Pracownik: oznacza pracownika w rozumieniu obowiązującego Rozporządzenia Ministerstwa Rozwoju Regionalnego z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie udzielania pomocy publicznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, którym może być:

a) pracownik w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94, z późn. zm.). Zgodnie z Kodeksem pracy pracownikiem jest osoba zatrudniona na podstawie **umowy o pracę, powołania, wyboru, mianowania lub spółdzielczej umowy o pracę.**

b) właściciel pełniący funkcje kierownicze,

c) wspólnik, w tym partner prowadzący regularną działalność w przedsiębiorstwie i czerpiący z niego korzyści finansowe.

-nie pozostaje w trudnej sytuacji ekonomicznej zgodnie z Rozporządzeniem Komisji (WE) nr 1998/2006 z dnia 15 grudnia 2006 r. w sprawie stosowania art. 87 i 88 Traktatu do pomocy de minimis: **przedsiębiorstwo, które jest w trudnej sytuacji ekonomicznej, a więc:**

- w przypadku spółki akcyjnej, z o. o. oraz komandytowo-akcyjnej, wysokość niepokrytych strat przewyższa 50% kapitału zarejestrowanego (zakładowego, zapasowego, rezerwowego oraz kapitału z aktualizacji wyceny), w tym wysokość straty w ciągu ostatnich 12 miesięcy przewyższa wysokości tego kapitału,
- w przypadku spółki jawnej, komandytowej, partnerskiej oraz cywilnej, wysokość niepokrytych strat przewyższa 50% wysokości jej kapitału według ksiąg spółki, w tym wysokość straty w ciągu ostatnich 12 miesięcy przewyższa wysokości tego kapitału,
- spełnia kryteria kwalifikujące go do objęcia postępowaniem upadłościowym.
- spełnia kryteria kwalifikujące go do objęcia postępowaniem naprawczym

- Z możliwości uzyskania wsparcia w ramach pomocy de minimis wyłączone są podmioty, które prowadzą działalność w :

- a. sektorach rybołówstwa i akwakultury (produkcja, przetwarzanie, wprowadzanie do obrotu),
- b. zakresie produkcji podstawowej produktów wymienionych w Załączniku I TWE,
- c. zakresie przetwarzania i wprowadzania do obrotu produktów wymienionych w Załączniku I TWE (jeżeli wielkość pomocy jest uzależniona od ceny lub ilości produktów zakupionych od pierwotnych producentów lub wprowadzanych na rynek),
- d. sektorze węglowym - Do sektora górnictwa węgla **nie zalicza** się podmiotów produkujących węgiel brunatny (podklasa PKD 05.20.Z). Wynika to z tego, że występujący w Polsce węgiel brunatny nie spełnia kryteriów, o którym mowa w wyżej wymienionej klasyfikacji Europejskiej Komisji Gospodarczej ONZ.

ZGŁOSZENIE CHĘCI UDZIAŁU W PROJEKCIE- POLAGA NA PRZESŁANIU E-MAILOWO INFORMACJI O CHĘCI UCZESTNICTWA PRZEDSIĘBIORSTWA W PROJEKCIE Z PODANIEM LICZBY OSÓB, KTÓRA ZAINTERESOWANA JEST UCZESTNICTWEM W SZKOLENIACH (W PODZIALE NA KOBIETY I MĘŻCZYZN

PLANOWANY TERMIN REALIZACJI PROJEKTU: OD PAŹDZIERNIKA 2013R