

Тренінги

1. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ
2. ВОЛОДІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ
3. МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ
4. КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД – КОНКУРЕНТНА ПРЕВАГА КОМПАНІЇ
5. ІНДИВІДУАЛЬНО – ПСИХОЛОГІЧНА ДІАГНОСТИКА ОСОБИСТОСТІ ДЛЯ ПІДТРИМАННЯ ПСИХОМАТИЧНОГО ЗДОРОВ'Я
6. ЛОГІСТИКА МАТЕРІАЛЬНО – ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В СФЕРІ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ
7. ЛОГІСТИКА ДИСТРИБУЦІЇ В СФЕРІ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ
8. ЛОГІСТИКА ПОШТОВИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ. ТРАНСПОРТНА ЛОГІСТИКА ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ. ЛОГІСТИКА ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПОШТИ І ПРЕСИ
9. МОЖЛИВОСТІ НАВЧАННЯ НАВИЧКАМ ПСИХОЛОГІЧНОЇ САМОРЕГУЛЯЦІЇ НА ПРИКЛАДІ МОДИФІКОВАНОГО АУТОГЕННОГО ТРЕНУВАННЯ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ
10. ЕФЕКТИВНИЙ КЕРІВНИК
11. УСПІШНИЙ ОРАТОР
12. КУЛЬТУРА І СТИЛІСТИКА ОФІЦІЙНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ
13. ЗАКОНОДАВЧА СТИЛІСТИКА
14. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВОДСТВА ТА АРХІВУ УСТАНОВИ. КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОНАННЯМ ДОКУМЕНТІВ. УКРАЇНСЬКЕ ДІЛОВЕ МОВЛЕННЯ
15. КАДРОВЕ ДІЛОВОДСТВО

1. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Основні питання для вивчення:

Види комунікацій.

Прийоми й навички активних комунікацій:

- Безконфліктне спілкування.
- Асертивне поведження.
- Ораторські навички.
- Мистецтво аргументації.
- Невербальні сигнали.
- Завдання керівника дискусії - організація ухвалення рішення в групі.

Мистецтво слухати - активне слухання. Техніка і прийоми ведення бесіди, що сприяють розумінню співрозмовника. Типи співрозмовників. Подолання втрат інформації в ході бесіди. Подолання психологічних бар'єрів у комунікації. Мотивація в спілкуванні. Методи переконання й види впливу. Коректні методи психологічного впливу. Техніки зняття емоційної напруги.

Цілі:

Розвиток комунікативних навичок і вмій у діловому спілкуванні, підвищення ефективності, розширення репертуару поведінки, оптимізація інформативності й конструктивності спілкування.

Задачі:

- Освоїти навички впевненого неагресивного поведження.
- Навчитися уважно слухати співрозмовника.
- Підвищити конструктивність спілкування.
- Освоїти ефективні методи ведення бесіди й дискусії.

Методика :

Активне навчання, засноване на практичному відпрацюванні навичок і вмій ділового спілкування; індивідуальний підхід, рольові й ситуативні ігри; групові й індивідуальні вправи, короткі теоретичні й методичні матеріали. Використання аудіо й відео техніки.

Після закінчення тренінгу учасники зможуть:

- На практиці застосовувати навички активного безконфліктного спілкування.
- Подолати бар'єри в спілкуванні, краще розуміти співрозмовника.
- Застосовувати методи коректного впливу й переконання.
- Аргументовано вести суперечку.
- Освоїти методи конструктивного ведення дискусії й бесіди.
- Володіти прийомами зняття емоційної напруги.

2. ВОЛОДІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ

Основні питання для вивчення:

Конфлікти й конфліктні ситуації. Стадії розвитку конфліктів. Типи конфліктів. Способи прогнозування й попередження конфліктів. Методи врегулювання конфліктів. Конфлікт як засіб досягнення мети. Поводження в конфліктних ситуаціях. Способи керування конфліктами. Способи керування власним станом.

Цілі: навчитися ефективно вирішувати конфлікти, управляти енергією конфлікту й переводити конфлікт в конструктивне русло.

Задачі:

- Оволодіння технологією профілактики конфліктів.
- Розвиток навичок керування конфліктом.
- Поліпшення якості спілкування й мікроклімату в колективі.

Методика:

- Активне навчання, засноване на практичному відпрацьовуванні навичок і вмінь конструктивного поведіння в конфліктних ситуаціях; індивідуальний підхід, рольові й ситуативні ігри; групові й індивідуальні вправи, короткі теоретичні й методичні матеріали.
- Значеннєві рухливі розминки, спільний аналіз досвіду учасників тренінгу.

Після закінчення тренінгу учасники зможуть:

- Розпізнавати сигнали початку конфліктної ситуації.
- Направляти енергію конфлікту в конструктивне русло.
- Ефективно взаємодіяти, використовуючи конструктивні конфлікти для досягнення цілей.
- Виділяти об'єктивний зміст і суб'єктивне значення конфлікту.
- Вибирати оптимальні стратегії й тактики поведіння в конфліктній ситуації.
- Застосовувати методи конструктивної критики.

3. МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ

Основні питання для вивчення:

Як зацікавити людей роботою? Що потрібно робити директору, щоб підлеглим цікава була робота, а не тільки винагорода - ось питання, над якими міркує мудрий керівник. На питання, чого хотілося б від співробітників, часто керівники відповідають: щоб вболівали, як за свою справу; щоб брали на себе відповідальність; щоб вчасно виконували поставлені завдання; щоб виконували все, що потрібно, а навіть й більше. Але як це зробити?

Під час тренінгу:

- Проводиться груповий аналіз труднощів, з якими зіштовхуються керівники в конкретних ситуаціях з підлеглими.
- Розробляється технологія мотивування співробітників з урахуванням особливостей організації.
- Проводяться ділові ігри й вправи, у процесі яких учасники освоюють закони психології підлеглих, з'ясовують для себе вдалі й невдалі схеми мотивування співробітників.

Засоби:

- Міні-лекції.
- Групові дискусії.
- Рольові й командні ігри.
- Аналіз конкретних робочих ситуацій з розбором ефективних прийомів: практикуми, групові й індивідуальні вправи кейси на відпрацьовування навичок ефективного оцінювання й мотивування підлеглих.

По закінченню тренінгу учасники зможуть:

- Мотивувати своїх підлеглих на досягнення високих результатів.
- Вибирати й реалізовувати стратегію мотивування, яка ефективна для конкретних підлеглих.
- Посувати людей до досягнення високих результатів без використання грошей і адміністративного ресурсу.

4. КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД – КОНКУРЕНТНА ПЕРЕВАГА КОМПАНІЇ

Основні питання для вивчення:

Клієнтоорієнтований підхід у бізнесі. Стратегія і тактика в роботі з клієнтом. Типи клієнтів. Особливості комунікації із клієнтом. Комунікативні навички. Стилi поведінки клієнтів. Способи впливу на клієнта. Робота з невдоволенням клієнта. Поняття “внутрішнього й зовнішнього” клієнта. Розробка мотиваційних схем.

Ціль тренінгу: сформувати стратегії поведінки, які орієнтовані на клієнта.

Переваги тренінгу “Клієнтоорієнтований підхід – конкурентна перевага компанії”

- У тренінгу не лише вказується система клієнтоорієнтованого підходу в бізнесі, але й виробляється індивідуальний підхід фірми у роботі із клієнтами, вибудовуються стандарти обслуговування клієнтів.

Проблемне поле:

- Низька комунікативна компетентність.
- Відсутність командної зацікавленості в результаті.
- Немає індивідуального підходу до клієнта.

Мета:

- Домогтися прийняття кожним учасником до кінця тренінгу клієнтоорієнтованого принципу: “Максимальне задоволення потреб клієнта”.
- Визначити особисту установку кожного учасника тренінгу (професійне кредо).
- Виробити корпоративні пізнавальні елементи іміджу в рамках рекламної компанії.
- Навчити найпростішої експрес-діагностики визначення типу клієнта.
- Сформувати навички ефективної комунікації.
- Мотивувати учасників тренінгу на подальше навчання й самопідготовку.

Програма:

- Робота з визначення професійного кредо, трансформування місії учасників тренінгу. Освоєння нових, раніше невикористаних соціальних ролей у процесі обслуговування, продажу.
- Визначення найпростішої типології клієнта, методи діагностики. Особливості комунікації з кожною категорією клієнтів.
- Відпрацювання єдиного корпоративного стилю поведінки в середині схеми.
- Методи роботи з “важкими” клієнтами:
 1. Нав’язливими.
 2. Що маніпулюють.
 3. Агресивними.

В результаті тренінгу учасники зможуть:

- Уміло використовувати багату палітру прийомів і технологій клієнтоорієнтованого спілкування для досягнення цілей у бізнесі.
- Ефективно, швидко усувати бар’єри в спілкуванні із клієнтом і викликати довіру клієнтів до себе в компанії.
- Бути переконливим в сфері професійної діяльності й презентації себе в компанії.
- Грамотно й ефективно взаємодіяти з різними видами клієнтів.

У програмі тренінгу:

- Принципи й правила клієнтоорієнтованого підходу в спілкуванні.
- Психологічне налаштування на успішність і результат у спілкуванні.
- Технології презентації послуг своєї професійної успішності.
- Методи налаштування й створення довірливої атмосфери.
- Типологія клієнтів і техніка підходів до взаємодії із клієнтами компанії.
- Основні прийоми налагодження контакту орієнтованого на симпатії клієнта.
- Основи техніки ведення ділових переговорів і ефективні навички клієнтоорієнтованого спілкування.
- Ефективні прийоми мовного впливу в процесі спілкування із клієнтом компанії.

Форми проведення тренінгів:

Теоретична презентація, аналіз із практики роботи, робота в малих групах, індивідуальні тренування й групові вправи, ділові ситуації і їхній аналіз.

5. ІНДИВІДУАЛЬНО – ПСИХОЛОГІЧНА ДІАГНОСТИКА ОСОБИСТОСТІ ДЛЯ ПІДТРИМАННЯ ПСИХОМАТИЧНОГО ЗДОРОВ'Я

Основні питання для вивчення:

Навчання діагностиці індивідуально – психологічних особливостей для професійно – особистісного зростання. Діагностика індивідуально – психологічних особливостей учасників груповим методом через застосування восьми стандартизованих опитувальників. Групова робота на тему "Опитування індивідуально – психологічних характеристик знайомої для учасників людини". Порядок проведення: результати кожного тесту обробляються кожним учасником самостійно за допомогою контролю та пояснень тренера – психолога. Результати тестів залишаються в учасників з метою подальшого осмислення і можливого звернення за повторною консультацією індивідуальним методом. Знайомство з можливостями навчання психологічної саморегуляції (на прикладі модифікованих варіантів аутогенного тренування) для підтримання психоматичного здоров'я. Інформування учасників про застосування різних прийомів психологічної саморегуляції у різних сферах повсякденного життя. Використання аутогенного тренування для здорових осіб у різних галузях професійно – прикладної діяльності. Освоєння базових навичок першого рівня аутогенного тренування за Шульцем І. та інших модифікованих варіантів та проведення діагностики засвоєння базових вправ.

6. ЛОГІСТИКА МАТЕРІАЛЬНО – ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В СФЕРІ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

Основні питання для вивчення:

Сутність і задачі закупівельної логістики (логістика постачання). Функції постачання на підприємстві. Задача "виготовити чи купити" в закупівельній логістиці. Задачі вибору постачальника: за позитивними характеристиками, за негативними характеристиками. Система доставок "В зазначений термін" в закупівельній логістиці. Логістика швидкого реагування. Логістика запасів. Основні види матеріальних запасів і визначення їх розмірів. Системи контролю стану запасів, їх параметри і характеристика. Оптимізація асортименту складу запасів в ешелонах логістичних систем. Концентрація запасів як метод скорочення. Метод швидкого реагування і розмірів запасів.

Складська логістика. Види і функції складів. Принципи організації технологічних процесів на складах. Мережеве планування складських процесів. Вибір оптимального варіанту складової підсистеми логістичної системи поштового зв'язку. Визначення оптимальної кількості складів в зоні обслуговування. Визначення місця розміщення складу на обслуговуючій території. Прийняття рішення про користування послугами орендованого складу.

7. ЛОГІСТИКА ДИСТРИБУЦІЇ В СФЕРІ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

Основні питання для вивчення:

Поняття логістики дистрибуції. Задачі дистрибуції логістики. Характеристика цілей і каналів логістики дистрибуції. Логістичні посередники в дистрибуції. Ефект «бичього кнута» і боротьба з ним. Потоки послуг поштового зв'язку. Етапи проходження поштових відправлень і поштового обміну. Ринок споживання послуг поштового зв'язку і його характеристики. Канали збуту поштовому зв'язку. Посередники – оператори в поштовому зв'язку та критерії їх відбору.

Категорії слухачів:

Начальники відділів маркетингу, заступники директорів з маркетингу обласних дирекцій, начальники торгівельних відділів.

Кваліфікаційні вимоги до слухачів:

Знання основ маркетингу і логістики.

Термін навчання: 20 годин.

8. ЛОГІСТИКА ПОШТОВИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ. ТРАНСПОРТНА ЛОГІСТИКА ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ. ЛОГІСТИКА ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПОШТИ І ПРЕСИ

Основні питання для вивчення:

Суть і ефективність транспортної логістики. Вибір виду транспортного засобу. Вибір компанії перевізника на основі рейтингу. Складання маршрутів руху транспорту. Термінальні перевезення. Транспортні витрати і встановлені тарифи при перевезеннях. Принципи налагодження транспортної системи поштового зв'язку. Структура і особливості магістральної системи поштового зв'язку України. Організація і оптимізація транспортних перевезень поштових вантажів внутрішньоміським автомобільним транспортом.

9. МОЖЛИВОСТІ НАВЧАННЯ НАВИЧКАМ ПСИХОЛОГІЧНОЇ САМОРЕГУЛЯЦІЇ НА ПРИКЛАДІ МОДИФІКОВАНОГО АВТОГЕННОГО ТРЕНУВАННЯ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ

Обґрунтування ефективності проведення тренінгу:

Встановлені позитивні результати психогігієнічного та психопрофілактичного впливу автогенного тренування на здорових людей. Увага дослідників була привернута станом людей, діяльність котрих пов'язана з підвищеним нервово-емоційним напруженням, високою відповідальністю та впливом екстремальних факторів праці та проживання: операторів, водіїв електро та тепловозів, водолазів, парашутистів, льотчиків, космонавтів, працівників відповідальних управлінських та державних установ (Лебедева Н.Н., Гройсман А.Л., Свядоц А.М., Решетніков М.М., Маріщук В.Л., Гримак Л.П., Караваєва В.А., та деяких інших).

Спостереження багаточисленних вітчизняних та зарубіжних фахівців показали, що застосування автогенного тренування серед людей різних спеціальностей сприяє виробленню звички до самоконтролю, до самоспостереження за зовнішніми проявами емоцій, вмінню самостійно переборювати емоційну напругу, самостійно входити в таке самопочуття та поведінку, яке б було найбільш раціональним в кожному конкретному випадку.

Позитивні наслідки навчання основам автогенного тренування:

Окрім відмічених соціально-психологічних ефектів, спостереження за здоровими людьми показали, що автогенне тренування суттєво впливає на психофізіологічний стан людини, підвищуючи опір, здатність до концентрації уваги, швидкість простих та складних реакцій, об'єм короткочасної та довготривалої пам'яті.

За даними М.М.Решетнікова (1981) довготривале використання автогенного тренування для здорових людей проявлялось у меншій роздратованості, занепокоєності, покращувалась якість сну та самопочуття. Спостерігалось зниження загальної невротизації особистості та підвищення комунікабельності, рішучості та впевненості у собі, покращення соціальної адаптації та здатності до психофізіологічної адаптації професійної діяльності. За даними досліджень заняття автогенним тренуванням сприяло встановленню того, що в середньому до 47% здорових осіб відчувають усвідомлену потребу в корекції свого нервово-емоційного стану та деяких особливостей особистості. Основними суб'єктивними мотивами для освоєння автогенного тренування обстежених здорових людей були:

1. Підвищена емоційність.
2. Схильність до нестійкості настрою.
3. Занепокоєність.
4. Труднощі в професійній чи соціальній адаптації.
5. Втома та особливості праці.

Тривалість тренінгу:

Планується 2 години для знайомства з основними механізмами впливу автогенного тренування на психологічний, фізичний стан людини; мотивування слухачів на індивідуально-групові заняття; 2 години на освоєння практичних навичок у малих групах 20-25 чоловік.

Перспектива проведення тренінгу:

Можливості продовження навчання основних навичок автогенного тренування (очним та дистанційним способом), використовуючи спілкування через електронну пошту (психолог-тренер та ініціативні слухачі тренінгу).

10. ЕФЕКТИВНИЙ КЕРІВНИК

Технологія діяльності управління, направлена на підвищення результативності команди.

11. УСПІШНИЙ ОРАТОР

Основні теми для вивчення:

Технології ефективного виступу. Подолання аудиторного шоку. Композиції виступів. Експромт. Мистецтво переконувати інших. Закони успішної аргументації. «Важка» аудиторія. Прийоми запам'ятовування інформації. Техніка мовлення. Режисура мовлення. Публічні дебати.

12. КУЛЬТУРА І СТИЛІСТИКА ОФІЦІЙНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ

Основні теми для вивчення:

Правове регулювання процесів створення і використання документів. Поняття документа, його функції. Класифікація документів. Уніфікація і стандартизація документів. Поняття реквізитів. Бланк офіційного документа. Мова і стиль сучасного ділового письма. Культура мовлення. Зразки оформлення ділових паперів.

13. ЗАКОНОДАВЧА СТИЛІСТИКА

Модель сучасного офіційного документа. Мова і стиль сучасного ділового письма.

14. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВОДСТВА ТА АРХІВУ УСТАНОВИ. КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОНАННЯМ ДОКУМЕНТІВ. УКРАЇНСЬКЕ ДІЛОВЕ МОВЛЕННЯ

Основні теми для вивчення:

Організація документообігу. Автоматизовані технології. Організація контролю за виконанням документів. Інформаційні технології в процесах діловодства. Організація роботи архіву установи.

15. КАДРОВЕ ДІЛОВОДСТВО

Основні теми для вивчення:

Класифікаційні ознаки кадрових документів. Нормативно-методична база роботи з кадровими документами. Основні державні стандарти, що використовуються при оформленні кадрових документів. Особливості організації загального і секретного діловодства в системі кадрового діловодства, документообігу. Вимоги до оформлення кадрових документів. Основні реквізити, що використовуються в кадрових документах. Етапи роботи з документами. Види текстів, що застосовуються в кадрових документах. Юридичні кліше та штампи, властиві кадровим документам. Характеристика організаційно-розпорядчих документів з кадрових питань. Колективний договір: зміст, особливості укладання, реєстрація. Документування факту встановлення трудових правовідносин.

Трудовий договір.

Трудова угода. Контрактна форма договорів. Документування кадрового руху персоналу, окремих юридично значущих фактів. Документування факту припинення трудових відносин. Робота з особовими кадровими документами постійного зберігання.

Документаційний облік особового складу підприємства, установи, організації, статистичні документи. Кадрові документи працівників-сумісників. Листування з кадрових питань. Довідково-інформаційні документи з кадрових питань. Документаційне забезпечення виробничих суперечок. Оформлення документів із соціального страхування персоналу. Систематизація й забезпечення зберігання кадрових документів. Процес архівації або знищення документів, що втратили чинність. Дотримання режиму таємничості в роботі з кадровими документами. Захист конфіденційної інформації від несанкціонованого доступу. Передові технології з документами. Застосування комп'ютерних систем у кадровій документації.