



A L A S T  
Business Consultants

# فهرست کارگاه های آموزشی شرکت الست

در حوزه های الف- مهارت های نرم و ب- مدیریت منابع انسانی

توسط: آقای رضا مومن خانی

۱۳۹۷/۷/۲۳

ما مدعی ارائه اولین و منسجم ترین سبد مهارت های نرم ایران، اولین دوره های آموزشی مدیریت منابع انسانی برای مدیران غیر منابع انسانی، و نیز ارائه بهترین این خدمات در ایران هستیم.

## محتوای کارگاه های دوره های آموزشی

### ب: در حوزه مدیریت منابع انسانی (HRM)

#### ۱. مدیریت منابع انسانی برای مدیران غیر منابع انسانی

محتوا:

- بخش اول: شناسایی گزینه های استخدام
- بخش دوم: گزینش (ارزیابی گزینه های استخدام – Selection)
- بخش سوم: ارزیابی عملکرد
- بخش چهارم: آموزش و ارزیابی اثر بخشی آن
- بخش پنجم: بسته جبران خدمت نیروی انسانی

#### ۲. سمینار شیوه های شناسایی گزینه های استخدام

محتوا:

- بخش اول: معیارهای ارزیابی روش ها
- بخش دوم: روش ها
- روش های خارجی شناسایی گزینه های استخدام
- روش های داخلی شناسایی گزینه های استخدام

### الف: در حوزه مهارت های فردی رفتاری (Soft skills)

#### ۱. مدیریت استرس

محتوا:

- مقدمه
- تعریف استرس
- پاسخ استرس
- انواع استرس
- تاثیرات بیولوژیک استرس مزمن
- علائم استرس
- پارادایم جدید سلامت
- نظریه های مربوط به طبیعت روانی استرس
- احساسات استرس
- تیپ های شخصیت
- مقابله با استرس

محتوا:

- (شامل مباحث تئوریک و تمرین های عملی فردی، گروهی، آزمون های تشخیصی و نمایش فیلم)
- تعریف دوباره مدیریت زمان!
- مرور و اصلاح برخی مفاهیم اولیه!
- آشنایی با برخی نگرش ها و عادات غلط
- نشانه های مدیریت ضعیف زمان
- مدیریت زمان را جدی بگیرید
- معرفی کانونها و عوامل اصلی ضایع کننده وقت
- ارائه راهکار برای مقابله با عوامل ضایع کننده وقت و استفاده موثر از آن
- هدفگذاری و فواید آن - ویژگیها و مشخصات هدف
  - برنامه ریزی - تهیه کارراه شخصی
- مدیریت ارتباطات
  - تعریف ارتباط
  - مانع ارتباطی - کنترل مجاری ارتباطی برای استفاده موثر از زمان
  - انواع (معمول) ارتباطات
  - گوش دادن موثر

۳. سمینار شیوه های انتخاب از میان گزینه های استخدام

محتوا:

- اعتبار روش های انتخاب
- روش های انتخاب
- اطلاعات زندگی فردی (Biographic information)
- رزومه - Resumes and Application forms
- توصیه نامه شرکت های قبلی - Letters of recommendations
- آزمون های استاندارد (Standard tests)
- آزمون های توانایی (های شناختی) - Cognitive ability tests
- آزمون انجام نمونه ای از کار - Work sample tests
- آزمون های شخصیت - Personality tests
- آزمون های سلامت (صداقت) فردی - Integrity (honesty) tests
- مصاحبه (Interview)

۴. سمینار کارگاه آموزشی مهارت های مصاحبه

- ارتباطات نوشتاری
- ارتباطات تلفنی
- email
- جلسات
- توسعه قدرت تمرکز
- سازماندهی برای تمرکز
- تعلل و راههای مقابله با آن

### ۳. مهارت های ارائه (Presentation skills)

محتوا:

- بخش اول: آماده سازی برای ارائه
- بخش دوم: سازماندهی ارائه
- بخش سوم: انجام ارائه
- بخش چهارم: پشتیبانی ارائه

### ۴. خلاقیت و حل مسئله

محتوا:

- تغییر به عنوان یک حقیقت مسلم
- نیازهای به ظاهر متناقض زندگی امروز

محتوا:

- اشکالات مصاحبه
- مزایای مصاحبه
- روش انجام مصاحبه
- مصاحبه بدون ساختار (سنتی)
- مصاحبه ساختار یافته
- برای ایجاد ساختار چه باید کرد
- طرح سئوالات از یک موقعیت فرضی / رفتاری
- چه زمان باید از هر یک استفاده نمود
- مصاحبه به عنوان یک شیوه ارتباط
- مروری بر اصول ارتباط موثر
- مهارت های ارتباطی ضروری برای یک مصاحبه گر حرفه ای

### ۵. ارزیابی عملکرد نیروی انسانی

محتوا:

- مراحل ارزیابی عملکرد
- ارزیابی (امتیاز دهی)
- ارائه بازخور ارزیابی

- باورهای غلط در مورد خلاقیت و باورهایی که باید جایگزین گردد
- تعریف خلاقیت
- برای خلاقیت به چه نیاز داریم
- خلاقیت و ارتباط آن با نیم کره های مغز
- امواج مغزی
- ارتباط هوش و خلاقیت
- ارتباط درک و خلاقیت
- مراحل مختلف فرآیند خلاقیت
- انسان و معنا
- تنظیمات ذهنی چیست؟
- تنظیمات ذهنی: خوب یا بد؟
- دلایل واماندن (Stuckness)
- راه های خروج از واماندگی (Stuckness)
- تکنیک های خلاقیت
- آماده سازی جو بروز خلاقیت
- خلاقیت و انسان سالم

### ۵. خدمت به مشتری (Customer service)

محتوا:

- چرا خدمت به مشتری اهمیت دارد؟

- خطاهای ارزیابی
- شیوه های ارزیابی (امتیازدهی)
  - ارزیابی ویژگی های شخصی فرد
  - ارزیابی رفتار فرد در محل کار
  - ارزیابی نتایج بدست آمده از کار فرد
  - ارزش کلی فرد یا به عبارت دیگر ارزش در مقایسه با سایر کارکنان (ارزیابی مقایسه ای)
- نقش های مدیر در جلسه ارائه بازخور ارزیابی

### ۶. آموزش و ارزیابی اثربخشی آموزش

محتوا:

- تعاریف آموزش
- انواع مدل های آموزش
- رویکرد های مختلف به ارزیابی
- ارزیابی اثربخشی آموزش
- مدل های ارزیابی اثر بخشی آموزش
- سایر روش های توسعه نیروی انسانی

### ۷. جبران خدمت نیروی انسانی

- یافته های مطالعات انجام شده در مورد خدمت به مشتری
- هزینه واقعی از دست دادن یک مشتری
- خدمت به مشتریان داخلی
- هدف نهایی از خدمت به مشتری چیست؟
  - هدف نهایی
  - انتظارات مشتریان
  - تئوری ها
  - چه چیزی باعث قطع ارتباط مشتریان می شود
  - برای خدمت عالی و متمایز به چه نیاز دارید؟
- کارکنانی که با مشتری سر و کار دارند
  - نقش مهم کارکنانی که با مشتری سر و کار دارند
  - انواع سه گانه ارائه خدمت به مشتری
  - شایستگی لازم برای ارائه خدمت عالی
- اهمیت و منافع شکایات مشتریان
  - اهمیت شکایات
  - چگونه شکایات را کاهش دهیم؟
  - دلایل شکایات

محتوا:

- اهداف سیستم های جبران خدمت
- عناصر تشکیل دهنده بسته جبران خدمت
  - حقوق پایه
  - سیستم های انگیزشی کوتاه مدت
  - سیستم های انگیزشی بلند مدت
  - مزایا

### ۸. پرورش ارزیاب کانون های ارزیابی

محتوا:

- مروری بر روش های انتخاب نیروی انسانی و توانایی هر یک در ارزیابی موفقیت آتی شغل
  - آزمون های استاندارد
  - آزمون های شخصیت
  - آزمون های سلامت
- مصاحبه
  - مصاحبه سنتی و اعتبار آن
  - چگونه می توان اعتبار مصاحبه را افزایش داد

- انواع مشتریان شاکی
- ترمیم خدمت
- تکنیک های رسیدگی به مشتریان شاکی

### ۶. مهارت های ارتباطی (Communication skills)

محتوا:

- تعریف ارتباط
- کانال های ارتباطی
- مسیر و جریان ارتباط
- الگوی ارتباطات انسانی
- ارتباط اثر بخش و ارتباط کارا
- برخی موانع ارتباطی
- ارتباطات بین فرهنگی
- نقش ادراک در ارتباط
- مهارت های میان فردی ضروری
- الف- ارتباطات شفاهی
- مهارت های گوش دادن موثر
- مهارت های پرسیدن (طرح سؤال)
- مهارت های ارتباط تلفنی

- مصاحبه ساختار یافته و اعتبار آن
- کانون ارزیابی، روشی ترکیبی برای انتخاب و ارزیابی نیروی انسانی
- شایستگی (Competency) چیست؟
- تعریف شایستگی
- روش تعیین شایستگی
- از شایستگی ها برای چه فعالیتهایی می توان استفاده نمود
- اصول کلیدی برای طراحی و تعریف شایستگی
- آیا همه ابزارها برای سنجش کلیه شایستگی ها قابل استفاده هستند؟
- ارکان هر کانون ارزیابی
- ارزیاب (ارزیابی) به عنوان یکی از ارکان کانون
- شایستگی های مورد نیاز برای یک ارزیاب خوب
- روش صحیح ثبت رفتار
- خطاهای متداول ارزیابی
- شیوه های اجتناب از خطاهای ارزیابی

### ۹. رفتار سازمانی

محتوا:

- بخش اول: معرفی رفتار سازمانی
- بخش دوم: ادراک/برداشت (Perception)

- بخش سوم: تئوری های انگیزش (Motivation)
- بخش چهارم: گروه ها چگونه کار می کنند؟
- بخش پنجم: قدرت و سیاست
- بخش ششم: ارتباطات

- مهارت های برگزاری جلسات
- ب- مهارت های ارتباطات نوشتاری
- اصول نوشتار اداری
- مهارت های ارتباط از طریق email
- مهارت های ارتباطات غیر کلامی
- مهارت های ارائه

#### ۷. مهارت های مصاحبه (Interview skills)

محتوا:

- اشکالات مصاحبه
- مزایای مصاحبه
- روش انجام مصاحبه
- مصاحبه بدون ساختار (سنتی)
- مصاحبه ساختار یافته
- برای ایجاد ساختار چه باید کرد
- طرح سئوالات از یک موقعیت فرضی / رفتاری
- چه زمان باید از هر یک استفاده نمود
- مصاحبه به عنوان یک شیوه ارتباط
- ارتباط چیست؟



**مشاوران کسب و کار (سهامی خاص)**

- فرایند ارتباط
- انواع ارتباط
- گوش دادن موثر
- مهارت های طرح سنوال

**۸. مهارت های کار تیمی و تیم سازی (Team working & team building)**

محتوا:

- بخش اول: گروه و مکانیزم های گروهی
- بخش دوم: کار تیمی
- بخش سوم: تیم سازی
- بخش چهارم: چه وقت و برای چه منظور تیم سازی کنیم؟

روش برگزاری: ترکیبی از:

- تدریس (یک چهارم کل زمان)
- تمرین و بازی های گروهی
- نمایش فیلم آموزشی

**۸- آداب معاشرت در کسب و کار**

محتوا:

- ۱- آداب اجتماعی (Social etiquette)
- ۲- آداب مربوط به لباس و وسایل جانبی در کسب و کار (Dress codes)
- ۳- آداب مربوط به سر میز غذا (Business dinner/ table manners)
- ۴- اتیکت و مهارت های ارتباطی (Body language in business)
- ۵- بهداشت فردی (body care)
- ۶- آداب مربوط به کسب و کار (Business etiquette)

### ۹- مهارت های مذاکره: (Negotiation skills)

محتوا:

- اصول مذاکره
- مهارت های مذاکره
- سبک های مذاکره
- تاکتیک های مذاکره