



A L A S T
Business Consultants

فهرست کارگاه های آموزشی مدرسه مدیریت الاست

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

توسط: آقای رضا مومن خانی

۱۰/۴/۲۰۲۱

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

محتوای کارگاه های / دوره های آموزش

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

۱. مدیریت زمان

- 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
 - مهارت های گوش دادن موثر
 - مهارت های ارتباطات نوشتاری
 - مهارت های ارتباطات تلفنی
 - مهارت های email
 - مدیریت جلسات
 - توسعه قدرت تمرکز
 - سازماندهی برای تمرکز
 - تعلل و راههای مقابله با آن

۲. مدیریت استرس

- 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

۳. مهارت های ارتباطی (Communication skills)

- 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 سوال)
 - مهارت های ارتباط تلفنی
 - مهارت های برگزاری جلسات
- ب- مهارت های ارتباطات نوشتاری

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- اصول نوشتار اداری
- مهارت های ارتباط از طریق email

۴. مهارت های ارائه (Presentation skills)

- مقدمه:
 - چرا مهارت های ارائه اهمیت دارد
 - ارائه به عنوان یک مهارت ارتباطی
- آماده سازی برای ارائه
 - چرا ارائه می کنم
 - چه چیزی ارائه کنم
 - برای چه کسی ارائه کنم
- سازماندهی ارائه
 - شروع جذاب
 - معرفی
 - محتوای عالی
 - اهمیت مثال ها
 - جمع بندی
 - خاتمه جذاب
- انجام ارائه
 - صدای شما
 - پوشش شما
 - اثر "فانوس دریایی"
 - زبان "علائم" بدن شما
 - شیوه پاسخگویی به سئوالات
 - شیوه مواجهه با مخاطبان چالشگر
 - برخی نکات دیگر
- پشتیبانی ارائه

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- ارتباط VHF
- توصیه هایی برای تهیه ابزارهای بصری
- توصیه هایی برای تهیه اسلایدهای نمایشی
- توصیه هایی برای استفاده از موسیقی و صدای زمینه
- استفاده از داستان و تشبیه

۵. مهارت های مصاحبه (Interview skills)

- 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؟
- فرایند ارتباط
- انواع ارتباط
- گوش دادن موثر
- مهارت های طرح سؤال

۶. خلاقیت و حل مسئله

- تغییر به عنوان یک حقیقت مسلم
- چگونه نیازهای به ظاهر متناقض زندگی امروز برطرف کنیم
- باورهای غلط در مورد خلاقیت و باورهایی که باید جایگزین گردد
- تعریف خلاقیت
- برای خلاقیت به چه نیاز داریم
- مراحل مختلف فرآیند خلاقیت

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- 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

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

- بخش اول: گروه و مکانیزم های گروهی
 - گروه و گروه اثربخش
 - هم افزایی گروه
 - مزایای گروه برای سازمان
 - معایب گروه
 - گروه های رسمی و گروه های غیر رسمی
- بخش دوم: کار تیمی
 - تعریف تیم
 - چالش اساسی کار گروهی!
 - انواع تیم ها
 - ویژگی تیم های با عملکرد بالا
 - معیار ضروری برای تشخیص یک تیم واقعی
 - تنوع، و ارتباط آن با عملکرد تیم
- بخش سوم: تیم سازی
 - تیم سازی
 - رویکرد های مختلف به تیم سازی
 - فرآیند تیم سازی
 - سبک های رهبری

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- مراحل توسعه گروه (مدل اول)
 - مرحله اول: مرحله برخوردهای مودبانه
 - مرحله دوم: مرحله عصبانیت
 - مرحله سوم: مرحله درک یکدیگر
 - مرحله چهارم: مرحله یادگیری
- بخش چهارم: چه وقت و برای چه منظور تیم سازی کنیم؟
 - چه زمانی و چرا باید تیم تشکیل شود؟
 - چگونه یک تیم موفق تشکیل دهیم؟
 - مراحل مختلف توسعه تیم را چگونه مدیریت کنیم؟
 - جمع بندی

۸. مهارت های مذاکره (Negotiation skills)

- مقدمه و تعریف
- چهار حقیقت در مورد مذاکره
- چرا از مذاکره اجتناب می کنیم؟
- رویکردها در مذاکره
- مدل شایستگی های مذاکره کنندگان
- ملاحظات قبل از مذاکره
- نقش زمان در مذاکره
- نقش اطلاعات در مذاکره
- تاکتیک های اساسی در مذاکره
- سبک های ادراکی و نقش آن در مذاکرات
- سبک های شخصیتی و نقش آن در مذاکرات

۹. آداب معاشرت در کسب و کار

- آداب اجتماعی
- آداب مربوط به لباس و وسایل جانبی در کسب و کار
- آداب مربوط به سر میز غذا

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- اتیکت و مهارت های ارتباطی
- بهداشت فردی
- آداب مربوط به کسب و کار

۱۰. خدمت به مشتری (Customer service)

- چرا خدمت به مشتری اهمیت دارد؟
 - 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 های لازم برای ارائه خدمت عالی
- اهمیت و منافع شکایات مشتریان
 - اهمیت شکایات
 - چگونه شکایات را کاهش دهیم؟
 - دلایل شکایات
 - انواع مشتریان شاکی
 - ترمیم خدمت
 - تکنیک های رسیدگی و برخورد با مشتریان شاکی

۱۱. هوش هیجانی

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- آشنایی با مبانی و تئوری های هوش هیجانی
- نقش هوش هیجانی در توسعه فرد - سازمان
- مدل و رویکردهای بهره گیری از هوش هیجانی در محیط کار
- آثار و مصادیق رفتاری هوش هیجانی در سازمان
- راهکارهایی برای تقویت هوش عاطفی در مشاغل سازمانی
- هوش هیجانی و رهبری
- درس آموزه هایی برای یادگیری

ب: در حوزه مدیریت منابع انسانی (HRM)

۱. مدیریت منابع انسانی برای مدیران غیر منابع انسانی

(این دوره برای اولین بار توسط آقای رضا مومن خانی مدیر عامل مدرسه مدیریت آلست در ایران در آلست و سازمان مدیریت صنعتی معرفی شده است - از سال ۱۳۸۷)

- مقدمه
- برنامه ریزی نیروی انسانی
- شناسایی گزینه های استخدام (Recruitment)
- انتخاب از میان گزینه های استخدام (ارزیابی گزینه های استخدام - Selection)
- ارزیابی عملکرد نیروی انسانی
- آموزش و ارزیابی اثر بخشی آن
- طراحی و بازنگری بسته جبران خدمت نیروی انسانی
 - حقوق پایه
 - پاداش های کوتاه مدت
 - پاداش های بلند مدت
 - مزایا

۲. سمینار شیوه های شناسایی گزینه های استخدام - کارمندیابی (Recruitment)

- معیارهای ارزیابی روش های شناسایی گزینه های استخدام
- روش های شناسایی گزینه های استخدام
 - روش های خارجی شناسایی گزینه های استخدام
 - روش های داخلی شناسایی گزینه های استخدام
 - مزایا و معایب هر یک از روش های بالا
 - کدامیک را انتخاب کنیم

۳. سمینار شیوه های انتخاب از میان گزینه های استخدام (Selection)

- اعتبار روش های انتخاب

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- 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

- 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

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

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- 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 نیروی انسانی

- 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. طراحی بسته جبران خدمت نیروی انسانی

- 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

- مروری بر روش های انتخاب نیروی انسانی و توانایی هر یک در ارزیابی موفقیت آتی شغل
 - آزمون های استاندارد
 - آزمون های شخصیت

مدرسه مدیریت (سهامی خاص)

- آزمون های سلامت
 - مصاحبه
 - مصاحبه سنتی و اعتبار آن
 - چگونه می توان اعتبار مصاحبه را افزایش داد
 - 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

- معرفی رفتار سازمانی
- ادراک/برداشت (Perception)
- تئوری های انگیزش (Motivation)
- گروه ها چگونه کار می کنند؟
- رهبری
- ارتباطات
- قدرت و سیاست