



A L A S T
Business Consultants

فهرست کارگاه های آموزشی مدرسه مدیریت آست

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

توسط: آقای رضا مومن خانی

۱۴۰۱/۰۵/۰۱

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

الف- در حوزه مهارت های نرم / مهارت های فردی:

۱. مدیریت زمان:

بخش اول:

- تعریف دوباره مدیریت زمان!
- مرور و اصلاح برخی مفاهیم اولیه (برای برطرف کردن اشتباهات رایج در مدیریت زمان!)
- آشنایی با برخی نگرش ها و عادات غلط
- نشانه های مدیریت ضعیف زمان
- مدیریت زمان را جدی بگیرید
- معرفی کانونها و عوامل اصلی اتلاف وقت
- ارائه راهکار برای مقابله با عوامل اتلاف وقت و استفاده موثر از آن

بخش دوم:

- هدفگذاری و برنامه ریزی

بخش سوم:

- توسعه قدرت تمرکز
- سازماندهی برای ایجاد تمرکز
- تعلل و راههای مقابله با آن

بخش چهارم

- مدیریت ارتباطات در محل کار و خانه
- تعریف ارتباط
- مانع ارتباطی - کنترل مجاری ارتباطی برای استفاده موثر از زمان
- مهارت های ارتباطی
 - مهارت گوش دادن موثر
 - مهارت های ارتباطات نوشتاری
 - مهارت های ارتباطات تلفنی
 - مهارت های email
 - مدیریت جلسات

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

- اصول نوشتار اداری
- مهارت های ارتباط از طریق email

۴. خلاقیت و حل مسئله:

- لزوم تغییر به عنوان یک حقیقت مسلم
- نیازهای به ظاهر متناقض زندگی امروز
- باورهای غلط در مورد خلاقیت و باورهایی که باید جایگزین گردد
- تعریف خلاقیت
- برای خلاقیت به چه نیاز داریم
- حل مسئله
- مراحل مختلف فرآیند حل مسئله خلاق
- انسان و معنا
 - تنظیمات ذهنی چیست؟
 - تنظیمات ذهنی: خوب یا بد؟
- دلایل واماندن (Stuckness)
- راه های خروج از واماندگی (Stuckness)
- تکنیک های خلاقیت و حل مسئله
 - خانواده توفان ذهنی (و تکنیک های زیر مجموعه)
 - خانواده چارچوب های تفکر (و تکنیک های زیر مجموعه)
 - خانواده تکنیک های سد شکن (و تکنیک های زیر مجموعه)
- آماده سازی جو بروز خلاقیت در سازمان
- ارتباط خلاقیت و انسان سالم

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

- بخش اول: گروه و مکانیزم های گروهی
- (۱-۱) گروه و گروه اثربخش
 - (۲-۱) هم افزایی گروه
 - (۳-۱) مزایای گروه برای سازمان
 - (۴-۱) معایب گروه

۵-۱) گروه های رسمی و غیر رسمی

بخش دوم: کار تیمی

- ۱-۲) تعریف تیم
- ۲-۲) چالش اساسی کار گروهی!
- ۳-۲) انواع تیم ها
- ۴-۲) ویژگی تیم های با عملکرد بالا
- ۵-۲) معیار ضروری برای تشخیص یک تیم واقعی
- ۶-۲) تنوع، و ارتباط آن با عملکرد تیم
- ۷-۲) نقش افراد در تیم

بخش سوم: تیم سازی

- ۱-۳) تیم سازی
- ۲-۳) رویکرد های مختلف به تیم سازی
- ۳-۳) فرآیند تیم سازی
- ۴-۳) مراحل توسعه گروه

۶. 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
 - اهمیت شروع جذاب
 - معرفی
 - محتوای عالی

- اهمیت مثال ها
- جمع بندی
- اهمیت 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

- VHF ارتباط
- 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

۷. 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 سوال

۸. آداب معاشرت در کسب و کار:

- 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 فروش

- مذاکره
 - تعریف مذاکره
 - سطوح مذاکره
 - شروط لازم برای انجام مذاکره
 - برخی تصورات غلط در مورد مذاکره
- تعارض
 - سطوح مختلف تعارض
 - روش های مواجهه با تعارض
- انواع مذاکره
 - مذاکره ملایم
 - مذاکره سخت
 - مذاکره اصولی
 - شاخص های ارزیابی مذاکره منصفانه
- برنامه ریزی برای مذاکره
 - اهداف
 - استراتژی
 - برنامه ریزی
- استراتژی ها و تاکتیک های یک مذاکره رقابتی

استفاده و تکثیر غیر مجاز این مستند بدون کسب مجوز از تهیه کننده آن - آقای رضا مومن خانی - ممنوع است.

- سطوح بازی مذاکره
 - اشخاص
 - منافع
 - حق انتخاب ها
 - معیارها
- روش مذاکره مبتنی بر اصول
- عوامل شکست در مذاکره برنده- برنده
- چالش های متداول در مذاکره
- بهترین راهکار توافق در مذاکره
- ارتباط در مذاکره
- اصول مذاکره روی قیمت
- نیرنگ های متداول در مذاکره

۱۰. هوش هیجانی:

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

۱۱. 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 عصبانی
-
-

ب: در حوزه مدیریت منابع انسانی (HRM)

۱. مدیریت منابع انسانی برای مدیران غیر منابع انسانی:

- مقدمه
- برنامه ریزی نیروی انسانی
- شناسایی گزینه های استخدام / کارمندیابی (Recruitment)
- گزینش (ارزیابی گزینه های استخدام – Selection)
- ارزیابی عملکرد
- آموزش و ارزیابی اثر بخشی آن
- طراحی بسته جبران خدمت نیروی انسانی

۲. سمینار شیوه های شناسایی گزینه های استخدام:

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

۳. سمینار شیوه های انتخاب از میان گزینه های استخدام:

- 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)

استفاده و تکثیر غیر مجاز این مستند بدون کسب مجوز از تهیه کننده آن – آقای رضا مومن خانی – ممنوع است.

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
- 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:

- 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:

- 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
 - 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:

- 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