


Organizacja pracy



*Jak tworzyć procedury w organizacji
i kompetencji dla pracowników?*

Robert WĘGLARZ
Andrzej KOWALCZYK

JAK sobie radzić w sytuacjach kiedy:

- goście się skarżą na jakość usług,
- pojawiają się reklamacje,
- spadają opinie na portalach,
- trzeba udzielać rabatów i rekompensat,
- pracownicy popełniają kosztowne błędy

NA co trzeba koniecznie zwracać uwagę:

- na poziom zasobów i przygotowanie pracowników do pracy
- na skuteczność obowiązujących procedur i instrukcji
- na planowanie rozwoju pracowników
- na poprawne stworzenie zakresów odpowiedzialności i kompetencji
- na skuteczność pracy i postęp w rozwoju u pracowników

CEL SZKOLENIA – celem szkolenia jest nabycie praktycznej wiedzy i umiejętności z zakresu tworzenia procedur, kompetencji, oraz prowadzenia pracownika w poszczególnych fazach jego rozwoju w organizacji

ZAKRES TEMATYCZNY:

1. Kompetencje i procedury – najcenniejsze aktywa twojej organizacji – jak je stworzyć, żeby dawały ci wartość na lata
2. Rola procedur i jasnych kompetencji w pracy w swoim dziale
3. Najczęstsze błędy dotyczące tworzenia procedur i kompetencji
4. Na czym polega wysoka jakościowa obsługa Gościa w poszczególnych obszarach usługowych?
5. Jakie tworzyć standardy i procedury serwisowe w obsłudze Gości, żeby zapewnić i utrzymywać wysoka jakość usług
6. Rola standardów obsługi w pracy wśród pokolenia 20-latków?
7. Jak poprawnie tworzyć procedury, żeby były zrozumiałe i umożliwiały powtarzalność i wysoka jakość działań
8. Jak tworzyć kompetencje na poziomie niewykwalifikowanym, wykwalifikowanym, eksperckim i przywódczym – na każdym stanowisku pracy
9. Rola kompetencji i procedur w dbaniu o skuteczność biznesową
10. Jak prowadzić rozmowę rozwijającą z pracownikiem, żeby była efektywna i zapewniała postęp w działaniu
11. Jak sprawić, żeby pracownik miał pewność odnośnie swojego postępu w wykonywanej pracy i jak unikać w tym procesie emocjonalnych ocen, niesprawiedliwości, efektu silnej ręki, lub efektu wyrównywania szans
12. Jakich wskaźników behawioralnych używać podczas rozmowy rozwijającej i jak wykorzystać posiadane kompetencje w zawodowym rozwoju pracownika
13. Jak lider może spierać w rozwoju pracownika wykorzystując matrycę kompetencji
14. Ile czasu potrzeba, żeby mieć wykwalifikowanego pracownika
15. Jakich metod trzeba unikać, a jakie wykorzystać w procesie rozwoju pracownika

Ponadto na szkoleniu dowiesz się:

- co robić i jak, żeby skutecznie utrzymywać jakość w organizacji?
- jak dobrze organizować pracę z myślą o wysokiej jakości?
- z jakich narzędzi korzystać do doskonalenia organizacji pracy
- o tym jak wtórzyć procedury i kompetencje, żeby służyły w twojej firmie na lata
- o tym jakimi wskaźnikami mierzyć rozwój kompetencji Twoich pracowników

CO WYNIESIESZ ZE SZKOLENIA?

- zrobioną mapę kompetencji dla twojego działu
- wiedzę jak poukładać sobie procedury
- jak skutecznie wspierać w rozwoju pracownika
- jak obiektywnie oceniać pracę swoich współpracowników na podstawie wskaźników behawioralnych
- jak przeprowadzać z pracownikiem rozmowę rozwijającą

JAKIE ZASPOKOISZ POTRZEBY?

- spokoju podczas pracy
- dobrej organizacji pracy
- przewidywalności następstw działań
- sprawiedliwej oceny jakości wykonywanej pracy