



Бизнес-тренинг: Руководитель в медицинском центре: как обеспечить постоянное развитие и улучшение сервиса

Занятие 1. Эффективный руководитель в медицинской организации – какой он?

На занятии разберем, какими качествами должен обладать руководитель и что должен делать руководитель, чтобы быть эффективным.

В результате участники:

- знают свои цели и задачи в роли руководителя
 - знают составляющие авторитетной власти, как сформировать и поддерживать авторитет руководителя в медицинском центре
 - знают, как подход к руководству влияет на качество сервиса, как руководитель способствует развитию клиентоориентированности
 - знают стили руководства и умеют выбирать подходящий стиль руководства в зависимости от ситуации и подчиненного
 - знают, в чем заключается эмоциональный интеллект руководителя
 - владеют инструментами эмоционального самоконтроля
-

Содержание:

- Цикл управленческой деятельности. Базовые управленческие навыки. Виды власти руководителя. Компетенции и роли руководителя. Ситуационная модель лидерства.
-

Домашнее задание:

- Анализ своего портрета «какой я руководитель». Формирование портрета руководителя «каким хочу стать». Формирование перечня задач для себя. Задание выполняется с использованием метафорических ассоциативных карт, что обеспечивает глубокую проработку вопросов на ценностном уровне и повышение мотивации.
-
-

Занятие 2. Мотивация персонала. Профилактика и устранение Демотивации.

На занятии разберем, как находить «ключик» к каждому сотруднику, чтобы повышать мотивацию на исполнение задач, и сохранять клиентоориентированность. Что делать, чтобы избежать демотивации у себя и сотрудников. Как быстро выходить из этого состояния.

В результате участники:

- Знают феномен «управленческой проекции» в мотивации персонала и как его не допустить в своей работе
 - Умеют определять ведущий мотив на разных этапах работы с сотрудником
 - Знают отличия мотива от стимула
 - Умеют стимулировать персонал разных категорий: администраторы, операторы, медсестры
 - Знают, как работать с разными поколениями сотрудников
 - Умеют внедрять изменения в работу, не допуская демотивации и сопротивления со стороны персонала
 - Умеют выявлять демотивацию, её причины, проводить мотивационную беседу.
-

Содержание:

- Мотивационный профиль сотрудника. Теория поколений XYZ. Алгоритм 5В для информирования об изменениях. Критерии мотивирующей организации труда. Алгоритм мотивационной беседы.
-

Домашнее задание:

- Тест на определение своего профиля мотивации. Анализ «феномена управленческой проекции» в своей работе. Анализ мотивов своих сотрудников по поведенческим индикаторам. Подбор для каждого методов стимулирования.
-

Занятие 3. Управление исполнением: постановка задачи и делегирование

На занятии разберем, что необходимо делать руководителю, чтобы все задачи выполнялись в срок и требуемым качеством. Как сделать так, чтобы все сотрудники были вовлечены в повышение качества обслуживания. Как распределять задачи между всеми сотрудниками, а не «зашиваться» выполняя всё самостоятельно.

В результате участники:

- Умеют детализировать задачи, определять последовательность и составлять качественный план работы подразделения
 - Знают, почему сотрудники выполняют задачи не так, как надо, и умеют избегать типичных ошибок при постановке задач
 - Умеют проводить беседу, выбирать метод для постановки задачи сотруднику, вовлекать в исполнение задачи, профилактика сопротивления
 - Знают, что необходимо делегировать, а что обязательно выполнять самому
 - Знают принципы распределения полномочий и ответственности при делегировании
-

Содержание:

- Метод постановки цели и задачи по SMART. Алгоритм беседы по постановке задачи. Постановка задачи по проблеме, результату и алгоритму. Метод расстановки приоритетов между задачами. 7 шагов делегирования.
-

Домашнее задание:

- Упражнение «Мои задачи: а всё ли я делегировал?», составление списка задач для делегирования. Составление плана работы отдела на неделю/месяц, распределение ответственности.
-

Занятие 4. Контроль и обратная связь как способ достижения результата

На занятии разберем как выстроить контроль за исполнением так, чтобы не демотивировать сотрудников. Как и что говорить сотруднику, если что-то сделано не так, как требовалось. Как добиваться соблюдения стандартов обслуживания клиентов.

В результате участники:

- Знают, как выстраивать систему контроля и говорить об этом персоналу
 - Знают цели и методы каждого вида контроля, умеют подбирать подходящий вид контроля
 - Умеют определять контрольные точки, исходя из задачи и исполнителя.
 - Знают правила оценки выполнения работы подчиненными, как избежать необъективной оценки сотрудника, в чём её негативные последствия
 - Умеют подбирать показатели оценки эффективности работы администраторов и операторов call-центра
 - Умеют проводить беседу с сотрудником с целью промежуточного и итогового контроля, принимать решения по результатам контроля
 - Умеют давать обратную связь с целью корректировки действий персонала
-

Содержание:

- Количественные и качественные показатели эффективности. Модель анализа деятельности сотрудников. Принцип развивающей обратной связи. Модели обратной связи: «Бутерброд», «BOFF», «SOR». 5 уровней обратной связи.
-

Домашнее задание:

- План по промежуточному и итоговому контролю. Дневник самонаблюдения по результатам исполнения плана, анализ результатов и выводы по организации работы.
-

Занятие 5. Адаптация и развитие сотрудников: системный подход

На занятии разберем особенности обучения взрослых. Как максимально быстро вводить в должность новых сотрудников. Как планировать и обеспечивать регулярное развитие персонала. Как развивать клиентоориентированность как образ мышления.

В результате участники:

- Умеют определять перечень компетенций для каждой категории и уровня персонала
 - Знают, как составить план ввода в должность
 - Умеют планировать и организовывать развитие сотрудников своими силами
 - Умеют проводить полевое обучение
-

Содержание:

- Механизм формирования навыка при обучении сотрудников. Принципы обучения взрослых. Методы наставничества на рабочем месте. Лист наблюдения за работой специалиста.
-

Домашнее задание:

- Составить профиль компетенций для своих сотрудников. Составить план адаптации. Составить лист наблюдения на рабочем месте.
-

Как проходит обучение:

Тренинг пройдет на площадке ZOOM наш технический администратор заранее проведет тестовое подключение и поможет разобраться. Ресурс простой и удобный.

«живой» онлайн тренинг с активным участием каждого: практические упражнения, кейсы, деловые игры на отработку навыка, анализ видеофрагментов и т.п.

- 5 занятий по 3 часа (раз в 1-2 недели)
 - практические домашние задания к каждому модулю на проработку реальных рабочих ситуаций
 - развивающая обратная связь каждому участнику
-

Группа до 15 человек

Модули программы:

- Эффективный руководитель в медицинской организации – какой он
 - Мотивация персонала. Профилактика и устранение ДЕМотивации
 - Управление исполнением: постановка задачи и делегирование
 - Контроль и обратная связь как способ достижения результата
 - Адаптация и развитие сотрудников: системный подход
-