Торгово-промышленная палата Российской Федерации
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА
ОБЪЕДИНЕНИЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

ТПП РФ

МИМОП ТПП РФ

«Лидеры торгово-промышленных палат России»

СТАРТ 8 ОКТЯБРЯ 2019 ГОДА

Основные цели проекта:

1. **Сообщество**: сформировать среду активных, деятельных руководителей, членов ТПП, проявляющих личное лидерство, способность эффективно взаимодействовать в команде для достижения целей развития системы ТПП.

2. **Проекты для ТПП, для бизнеса с поддержкой палат**: создать систему проработки и реализации проектов, направленных на улучшение деятельности системы ТПП, ее востребованности среди предпринимателей.

3. **Членская база**: раскрыть возможности системы ТПП для предпринимателей, потенциальных членов палаты.

4. **Бизнес-образование:** показать возможности ТПП с точки зрения новых форматов, нового качества и содержания бизнес-образования.

Форматы участия и категории слушателей

Двухмесячное обучение, включающее в себя наиболее полный объем необходимых базовых знаний, навыков и компетенций, направленных на формирование и раскрытие управленческого потенциала участников, проявление лидерских качеств, формирование горизонтальных связей, командообразование.

- **Формат**: очное участие, он-лайн вебинары, работа с методическими материалами

- **Этапы проекта**: лекционные/семинарские занятия по основным базовым темам, проектная деятельность, работа в группах, защита проектов

- **Категории участников**: руководители ТПП, сотрудники ТПП, представители бизнес-сообщества/члены ТПП

Программа курса, основные темы лекций

1.Технологии системного менеджмента.
2. Процессное управление. Результативность, эффективность, качество.
3. Проектное управление. Управление эффективностью.
4. Клиентоориентированность.
5. Стратегический менеджмент.
6. Командообразование, лидерство, управление конфликтами.
7. Предзащита проектов
8. Защита проектов

СТАРТ ПРОГРАММЫ- 8 октября 2019 г.

Автор курса: **Михаил Федоренко** – ведущий специалист в области стратегического менеджмента и построения систем и команд.

этап 1 | этап 2 | этап 3 | этап 4 | этап 5 | этап 6 | этап 7 | этап 8

Технологии системного менеджмента

• Тренды: технологические и социальные; новые бизнес-модели компании новой экономики, построение устойчивых систем в стремительно меняющемся мире;
• Миссия современной компании и технологии формирования качественной миссии. Разбор миссий компаний-лидеров. Разбор миссий органов власти;
• Анализ специфики системного менеджмента в организациях, интегрированных с органами власти и, непосредственно, в органах власти. Риски и особенности построения систем;
• 5 рисков государственной системы, анализ рисков в сравнении с бизнес-системами;
• 4 базовые отличительные особенности при построении гос. систем и систем, интегрированных с органами власти;
• Международная практика, историческая справка по развитию системного мышления в менеджменте. Международные системы оценок качества работы «больших» систем;
• Термины и определения, необходимые для построения систем;
• Технология внедрения термина, техники его работы в организации, скрипт внедрения;
• Инструменты и подходы оценки уровня профессионализма сотрудников в системе. Базовый HR-модуль для руководителей;
• Анализ данных, улучшения;
• 6 обязательных процедур, значение и специфика разработки.

этап 1	этап 2	этап 3	этап 4	этап 5	этап 6	этап 7	этап 8

Процессное управление: результативность, эффективность, качество

- Определение процесса. Методика описания процесса. Схема процесса;
- Алгоритм процесса, инструкция;
- Управленческий цикл, его применение на всех уровнях управления в организации, в т.ч. на уровне рабочего места, структурного подразделения и организации в целом;
- Разбор ошибок при формировании инструкций, положений, регламентов;
- Разработка показателей результативности. Специфика и кейсы;
- Определение показателей эффективности процессов;
- Управление качеством процессов и показатели качества;
- Контролируемы параметры процессов, управление контролируемыми параметрами;
- Регулирующие воздействия процессов, реестр регулирующих воздействий;
- Входы процессов, поставщики, продукты на входе процессов;
- Выходы процессов, клиенты, продукты, показатели качества;
- Взаимосвязи процессов, специфика формирования взаимосвязи процессов и единой процессной модели.

Проектное управление: управление эффективностью

- Отличие системного управления от проектного, их взаимосвязь;
- Структура проектного управления: элементы, взаимосвязи, управленческий цикл;
- Программа и портфель проектов, общее и отличия;
- Закрытые и открытые проекты. Специфика применения;
- Жизненный цикл проектов. Водопад, итерационные проекты. Специфика применения;
- Матрица интересов проектов. Виды заинтересованных сторон. Специфика выстраивания баланса интересов. Управление рисками при взаимодействии с разными заинтересованными сторонами;
- Структура описания проектов. Этапы, обязательные условия, правила, структура;
- Порядок проработки проектов, первые шаги, планирование и осуществление проектной деятельности.

этап 1	этап 2	этап 3	этап 4	этап 5	этап 6	этап 7	этап 8

Клиентоориентированность

- Иерархия потребителей, специфика определения иерархии и основных групп потребителей;
- Внутренний и внешний клиент. Процессы, взаимодействие процессов на уровне «внутренний клиент». Ожидания клиента. Контроль качества;
- Три базовых ожидания клиента, универсальность и специфика;
- Показатели оценки удовлетворенности, лояльности клиента;
- Решение обращений в один звонок. Индексы. Практика применения;
- Служба заботы о клиентах, алгоритм отработки обращений клиентов;
- Системы «голос клиента»;
- Аналитическое ядро обработки данных и информации об удовлетворенности клиента;
- Внутренний клиент, области мониторинга;
- Оценка 360: как это работает и практика применения;
- Пример мониторинга внутреннего клиента;
- Оценка каналов коммуникаций внутренних клиентов и получение актуальной информации.

этап 1	этап 2	этап 3	этап 4	этап 5	этап 6	этап 7	этап 8

Стратегический менеджмент

- Стратегическое мышление: видение из настоящего, видение из будущего – общее и различия;
- Разбор: чем отличается стратегия от целей, намерений и идей, «как развиваться» в стратегических инициативах;
- Разбор техники постановки базовых вопросов стратегического мышления;
- Соотнесение с задачами формирования стратегии организации;
- Правило распределения изменений в компании: run-change-disrupt;
- Инструменты стратегического и системного мышления. Разбор каждого инструмента;
- Специфика применения инструментов стратегического мышления;
- Практика применения инструментов стратегического мышления в работе организации;
- Технология проведения стратегической сессии.

Командообразование, лидерство, управление конфликтами

• Ценности компаний, ценности команд, ценности людей: синхронизация, специфика, правила формирования;
• Корпоративный кодекс, стратегия, ценности: формирование единой системы;
• Разбор ценностей компании, формирование неформальных ценностей;
• Технологии групповой работы при выработке неформального кодекса команд;
• Типы команд, модели построения отношений в командах разного типа;
• Диагностика типа команд, к которому относится коллектив, команды организации;
• Техники построения эффективных коммуникаций в команде;
• Правила, техники эффективной передачи знаний, полученных на интенсиве сотрудникам в подразделениях, коллегам;
• Пять ключевых правил эффективной коммуникации в команде, управление конфликтами;
• Практика построения системы обучения команд, формирования образовательных программ для команды.

этап 1	этап 2	этап 3	этап 4	этап 5	этап 6	этап 7	этап 8

Предзащита проектов

- Рассмотрение проектов, подготовленных к защите;
- Обратная связь, направленная на улучшение проектов;
- Подготовка проектов к защите (формы, шаблоны, порядок защиты)

этап 1	этап 2	этап 3	этап 4	этап 5	этап 6	этап 7	этап 8

Защита проектов

- Выступление команд с результатами работы над заявленными проектами
- Оценка, определение победителей

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ:

Условия участия в проекте:

Для бизнес-сообщества / членов ТПП:

Очное участие в Москве (20.000 руб.):
- доступ к очному и онлайн участию;
- возможность объединяться в проектные группы;
- личное общение с экспертами после занятия;
- доступ к записи встречи;
- раздаточные материалы
(в печатном и электронном виде).

Онлайн-участие (9.000 руб.):
- доступ к просмотру в прямом эфире;
- записи занятий;
- электронные версии раздаточных материалов.

Регистрация для участия по ссылке:
mvfedorenko.ru/tpp

Промо-код для членов ТПП: **MIMOP19**

Контакты

Сайт МИМОП: www.iimba.ru

Регистрация на программу «Лидеры ТПП»:
mvfedorenko.ru/tpp

Промо-код для членов ТПП: **MIMOP19**

Контактный телефон: +7 (495) 134-34-71

Справочная информация: kolesnikova@iimba.ru, sinishina@iimba.ru