

ТРЕНИНГ •



# Менеджмент деятельности (Performance Management)

В последнее время многие организации признают, что качество деятельности каждого сотрудника играет очень важную роль в деятельности всей компании. Отношение к работе сотрудника традиционно сводилось к оценке его работы и определению вознаграждения. Формула успеха организации базировалась на принципе: “Управляйте деятельностью каждого сотрудника и вы преуспеете.”

Возможно когда-то это и было истиной, но сейчас превалирует убеждение, что успех — это результат взаимодействия сотрудников, а не просто сложение результатов их труда. Успех организации — это результат объединенных усилий всех сотрудников и взаимосвязи их деятельности со стратегическими планами компании.

Новая концепция эффективной организации получила название “Менеджмент деятельности” (Performance management). Основными элементами этой концепции является четкое понимание цели, наличие стандартов деятельности, их оценка, поддержка со стороны менеджера, планирование всего процесса достижения наивысшего качества работы.

В нашей программе мы рассмотрим основы Менеджмента деятельности, проведем обзор подходов к оценке деятельности и затем исследуем, как системы менеджмента могут воздействовать на эффективность работы каждого сотрудника.

## Краткий обзор модулей

### Модуль 1: Стратегический план и стандарты деятельности

В данном модуле участники семинара определяют стандарты, описывающие, насколько качественно должна выполняться та или иная функция. Стандарты деятельности являются необходимым условием эффективного выполнения функциональных обязанностей.

### Модуль 2: Оценка текущей деятельности

Получение информации о том, насколько качество деятельности сотрудника отвечает стандартам деятельности. Для того, чтобы улучшить качество деятельности, вы должны знать ее нынешний уровень. Основная цель этого этапа — определение тех качеств сотрудника, которые нуждаются в поддержке и развитии.

### Модуль 3: Обратная связь и планирование

В данном модуле рассматриваются вопросы сообщения собранной информации сотруднику; совместное обсуждение и планирование целей и задач его индивидуального развития. Цель этого этапа — предоставить сотруднику возможность контролировать дальнейшее повышение его профессионального уровня.

**AchieveGlobal** является одной из ведущих компаний в области обучения персонала.

Мы специализируемся на обучении и консультировании в областях: качественный сервис, профессиональные навыки продаж, лидерство и создание команд.

AchieveGlobal имеет офисы в 43 странах и программы на 40 языках и диалектах. Клиентами AchieveGlobal во всем мире являются 453 компании из Fortune 500. Для более подробной информации позвоните координатору в представительский офис компании:  
(495) 205 86 64



**achieveglobal**

Headquarters: Tampa, London  
800-456-9390 (North America)  
www.achieveglobe.com  
www.advance-group.ru

## Модуль 4: Развитие и коррекция деятельности

Это выполнение запланированных действий, направленных на изменение качества работы. Кроме того, к этому этапу относится так называемое позитивное закрепление, то есть соответствующее признание и вознаграждение за улучшение качества деятельности или поведения. Данный этап усиливает мотивацию сотрудников к дальнейшему совершенствованию.

## Модуль 5: Управление деятельностью команды

Эффективная деятельность команды вносит максимальный вклад в успешную деятельность организации благодаря коллективному творчеству, навыкам, знаниям и опыту всех членов команды. Командная работа подразумевает соблюдение определенных правил (или норм), которые помогают сотрудникам обмениваться идеями и проблемами, предоставлять обратную связь друг другу, проводить продуктивные совещания, анализировать проблемы и принимать решения. Цель данного этапа - обеспечить коллективное обязательство к единому видению, миссии и стратегии организации.

### **ВЫГОДЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ “Менеджмент деятельности”:**

- **усиление контроля** менеджера за деятельностью каждого сотрудника и результатами его труда
- **расширение возможности** менеджера своевременно определять проблемные области
- увеличение **значимости вклада сотрудника** за счет тесной взаимосвязи его задач и функций с целями организации
- усиление **мотивации персонала** благодаря вовлечению их в определение стандартов деятельности
- **улучшение коммуникации** благодаря четкому пониманию сотрудниками ожиданий от их деятельности
- **обеспечение** своевременного **вознаграждения** за превышение объективных и измеримых стандартов и **наказания** за их несоблюдение
- **предоставление обратной связи**, которая основывается на объективной оценке, а не на субъективном восприятии менеджера
- предоставление **централизованной информации** по качеству деятельности каждого сотрудника
- **вовлеченность в процесс менеджеров всех уровней** и **обеспечение единого подхода к развитию качества деятельности**

### Спецификация программы

#### Аудитория

Менеджеры всех уровней

#### Размер группы

6-12 участников

#### Продолжительность

2 дня

#### Формат

Чтение, видео, моделирование, упражнения на взаимосвязь

#### Проведение

Сертифицированный тренер AchieveGlobal