

SKUTECZNOŚĆ MENADŻERSKA

1. **Rozwiązywanie konfliktów.** *Podjęcie działań mających na celu rozwiązanie destruktynego konfliktu interpersonalnego przy uwzględnieniu kosztów i korzyści zarówno każdej ze stron zaangażowanych w konflikt jak i całej organizacji.*

- Rozróżnienie konfliktów konstruktywnych i destruktynych
- Charakteryzacja różnych sposobów reakcji na konflikt ze wskazaniem na plusy i minusy danej reakcji.
- Rola emocji w przebiegu konfliktu
- Identyfikacja przyczyn konfliktu
- Krótko i długoterminowe potencjalne skutki konfliktu
- Różne alternatywy rozwiązania konfliktu.
- Wielokryterialna ocena propozycji rozwiązań konfliktu
- Mediacje w celu rozwiązania długotrwałych konfliktów
- Otwarta komunikacja ze wszystkimi stronami konfliktu
- Monitoring wdrożenia i skuteczności przyjętego rozwiązania konfliktu
- Pozytywne aspekty sytuacji konfliktowej
- Otwartość w szukaniu rozwiązań konfliktu
- Aktywne słuchanie uczestników konfliktu
- Oddzielenie emocji od obiektywnej oceny sytuacji

2. **Podjęcie decyzji.** *Zdolność rozpoznania i zidentyfikowania istoty sytuacji decyzyjnej, alternatywnych możliwości rozwiązania oraz trafnego wyboru w oparciu o przyjęte kryteria decyzyjne. Kompetencja ta zakłada również umiejętność wdrożenia podjętej decyzji w praktyce.*

- Techniki podejmowania decyzji
- Ograniczenia procesu podejmowania decyzji oraz błędy podejmowania decyzji
- Różne typy decyzji oraz style podejmowania decyzji
- Określenie problemu decyzyjnego poprzez ocenę rozbieżności pomiędzy stanem obecnym a oczekiwanym - w trakcie podejmowania decyzji koncentracja na wyznaczonym celu
- Kryteria decyzji (czynniki mające znaczenie przy jej podjęciu) oraz ocena ich znaczenia
- Warianty decyzji (możliwe rozwiązania) oraz ocena czy są wykonalne, wystarczające do rozwiązania problemu i nie pociągają za sobą niemożliwych do zaakceptowania następstw
- Ocena ryzyka związanego z podjęciem decyzji (skutków i konsekwencji związanych z jej podjęciem)
- Metody podejmowania decyzji w zależności do rodzaju problemu i charakteru sytuacji decyzyjnej
- Narzędzia informatyczne i ich wykorzystanie w celu wsparcia analizy potrzebnej do podjęcia decyzji

- Różne źródła informacji i dane w podejmowaniu decyzji, ocena przydatności i wiarygodności wykorzystywanych informacji, w tym informacji pozyskanych ze źródeł internetowych
- Konsekwencje podejmowanych decyzji –w tym dla pracowników, organizacji oraz otoczenia

3. **Orientacja na cel.** *Zdolność i chęć przejmowania odpowiedzialności i kontroli nad osiągnięciem celów i rezultatów przedsiębiorstwa. Antycypuje i określa problemy w realizacji celów i osiągnięciu rezultatów. Minimalizuje ryzyko związane z nieosiągnięciem założonych celów i rezultatów oraz dba o efektywność działania.*

- Zarządzanie efektywnością przedsiębiorstwa
- Zasady doskonalenia przedsiębiorstwa
- Zasady osiągania efektywności działania z uwzględnieniem relacji nakładów i efektów
- Integracja działań operacyjnych potrzeb i strategii organizacji
- Planowanie i przeznaczenie zasobów w tym zasobów personalnych na osiągnięcie wymagających celów
- Problemy i bariery, które mogą wpłynąć na jakość osiągniętych rezultatów i celów oraz projektowanie rozwiązań
- Ocena stopnia realizacji celów przez pracowników, oraz egzekwowanie ich wykonania
- Minimalizacja ryzyka osiągnięcia założonych celów i rezultatów, poprzez podjęcie odpowiednich działań wyprzedzających (proaktywnych)
- Zdolność perspektywicznego spojrzenia na wyniki, szczególnie w średnim okresie czasu, i umiejętność podjęcia odpowiednich działań, na przykład przeciwdziałając działaniom konkurencji
- Inicjatywa w działaniu
- Motywacja do osiągnięcia celów

4. **Radzenie sobie ze stresem.** *Właściwy dobór technik i metod pozwalających na redukcję nadmiernego napięcia psychicznego i fizycznego wynikającego z odczuwanego stresu rozumianego jako subiektywną ocenę czynników środowiska (w tym przypadku środowiska pracy) jako zagrażających dla pracownika. Zdolność reakcji na zaburzenie równowagi powstałej na skutek wymagań środowiska przewyższających możliwości pracownika.*

- Definicja i przebieg reakcji na czynnik stresotwórczy
- Czynniki ryzyka związane z treścią oraz z kontekstem pracy
- Aktywne i pasywne metody radzenia sobie ze stresem w trakcie wykonywania pracy oraz w czasie wolnym
- Znaczenie zdrowego odżywiania, snu i aktywności fizycznej dla radzenia sobie ze stresem
- Ocenę zagrożeń związanych ze stresem w swoim miejscu pracy
- Symptomy odczuwanego stresu

- Ocena skuteczności aktywnych i pasywnych metod radzenia sobie ze stresem z perspektywy własnych potrzeb
- Minimalizacja ryzyka nadmiernego stresu w miejscu pracy
- Techniki relaksacji redukujące nadmierne napięcie nerwowe i fizyczne
- Zasady zdrowego stylu życia

5. **Rozwiązywanie problemów.** *Przewidywanie potencjalnych i identyfikowanie istniejących problemów (związanych z zarządzaniem firmą) w działalności przedsiębiorstwa oraz wypracowywanie skutecznych rozwiązań pozwalających na ich eliminację. Zdolność do analizy sytuacji problemowej, generowania propozycji jej rozwiązania i wprowadzania zmian z korzyścią dla organizacji.*

- Metody i techniki analizy problemów
- Narzędzia ICT wspierające procesy zarządcze
- Analizy funkcjonowania przedsiębiorstwa przewidujące potencjalne problemy, które mogą się pojawić w każdym z obszarów jego działania
- Identyfikacja zaistniałych problemów
- Pogłębiona analiza problemu z uwzględnieniem jego przyczyn oraz skutków i relacji występujących między nimi
- Techniki analizy problemów
- Planowanie i przeprowadzenie procesu zarządzania zmianą prowadzącą do zniwelowania problemu
- Monitoring skuteczności rozwiązań wprowadzonych w celu likwidacji problemu