

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Усовершенствование управленческих навыков
для ИТ-руководителей»

состоит из 5 тем:

Тема 1. Особенности современного управления в ситуации турбулентной экономики

Тема 2. Управленческая психология. Эмоциональная компетентность ИТ руководителя

Тема 3. Принятие управленческих решений

Тема 4. Бесконфликтные коммуникации при реализации проектов (Flawless Consulting). Психологические особенности ИТ-специалистов

Тема 5. Управление нематериальной мотивацией и вовлеченностью ИТ-специалистов.

Рабочая программа темы 1. Особенности современного управления в ситуации турбулентной экономики

История понятия «управление». Современные концепции управления. Стратегирование в быстро меняющемся мире. Эпоха турбулентности. Мир без иллюзий. Управление в турбулентном мире. Вызовы времени. Системный взгляд на ИТ- подразделение организации. Представление об объекте управления. Управление, как система. Объекты управления: человек, организация и процесс. Позитивность в управлении. Инструменты интерпретации и переосмысления происходящего. Ключевые технологии управления: управление результатом, управление продуктом, управление процессом, управление качеством. Инструменты управления бизнес- процессами. Клиентоориентированность и клиентоцентричность.

Рабочая программа темы 2. Управленческая психология. Эмоциональная компетентность ИТ руководителя

Управленческая психология и ее роль в деятельности руководителя. Составляющие эмоционального интеллекта. Триггеры и управление эмоциями. Стресс и шаги для активации продуктивного эмоционального состояния. Эмоциональное лидерство. Лидерство, как инструмент достижения цели в профессиональной деятельности. Теории лидерства (Теория ситуационного лидерства П. Херси и К. Бланшара. Ситуативное лидерство. Различные стили лидерства и управление рабочей зрелостью. Информационная компетентность: факты и их интерпретации (мнение и суждение). Коммуникативная компетентность руководителя: умение слушать и слышать. Позитивные формулировки. Виды вопросов: открытые, закрытые, альтернативные. Обратная связь по GROW.

Рабочая программа темы 3. Принятие управленческих решений

Принятие решений как неотъемлемый элемент лидерского подхода. Проактивность. Поиск возможностей. Реактивный и проактивный подходы в решении проблем. Понятие управленческого выбора и виды решений. Факторы,

влияющие на принятие решений. Формулирование цели. Глубинная диагностика ситуации. Генерация идей. Вовлечение заинтересованных лиц в реализацию решения. Модель Synefin. Safe-to-Fail эксперименты. Стандартный алгоритм принятия решений. Системы принятия решений (по Канеману). Принцип Pre-mortem. Полярности и управление полярностями.

Рабочая программа темы 4. Бесконфликтные коммуникации при реализации проектов (Flawless Consulting). Психологические особенности ИТ-специалистов

Деловые коммуникации в профессиональной деятельности. Цели и этапы коммуникативного взаимодействия с пользователями и ИТ-подразделениями организации. Порядок действий на каждом этапе коммуникативного взаимодействия. Что такое «эффективные» и «неэффективные коммуникации». Концепция S.A.F.E.T.Y «психологической безопасности». Выявление реальных, не всегда очевидным, проблем пользователей, взаимодействия с пользователями. Характерные причины возникновения конфликтов с пользователями при реализации проектов (психологические и технологические). Управление конфликтными ситуациями. Поиск «третьей альтернативы». Скрытое сопротивление — как распознать, понять причину и устранить скрытое сопротивление пользователей. Психологические особенности ИТ-специалистов и использование этих особенностей на благо организации. Определение ролей участников коммуникаций в межфункциональном взаимодействии.

Рабочая программа темы 5. Управление нематериальной мотивацией и вовлеченностью ИТ-специалистов.

Мотивация vs демотивация. Пути повышения профессиональной мотивации персонала и увеличение эффективности его труда. Базовые принципы мотивации персонала. Внутренняя мотивация и внешняя стимуляция. Особенности внутренней мотивации ИТ — специалиста. Модель SCARF применительно к работе ИТ-подразделений организации. Современные форматы развития ИТ-специалистов. Геймификационные модели мотивации. Инструменты управления сотрудниками: создание и развитие устойчивых команд. Пути к самоуправлению и самомотивации. Лояльность и вовлеченность работников. Методика оценки вовлеченности персонала.

Директор Высшей школе
управления государственными
и муниципальными финансами



В.В. Бондалетов