

Отдельные методы организационно- управленческой деятельности

Тема 19. Программирование – метод организационно-управленческой
деятельности

Тема 20. Проектирование – метод организационно-управленческой
деятельности

Тема 21. Сценарийотехника и тренинги в современных организациях

Обращайте внимание на структуру Д/З:

1. выбрать область применения wow – инструментов – 1 слайд
2. выбрать и обосновать wow – инструмент – 2 слайда
3. выделить эффекты после внедрения (реализации), приобретенные преимущества – 1 слайд
4. выделить «рост» потребительской ценности товара/услуги – 1 слайд
5. спроектировать последовательность внедрения (реализации) wow-инструмента – до 3-х слайдов

Календарь дисциплины

14.09	• Лекция
21.09	• Практика
28.09	• Лекция
05.10	• Практика
12.10	• Лекция-диспут «Цели и задачи проектирования»
19.10	• Выездное занятие на Международной выставке PIR EXPO / ПИР 2016, МВЦ Крокус Экспо (Москва, Россия)
1-я декада декабря	• Консультация по выполнению проекта
Дата экзамена в соответствии с расписанием	• Отчетная конференция по дисциплине

Д/з на 12.10.16

- Подготовить структуру своего проекта, который будет разработан к экзамену по дисциплине.
- Презентация + доклад на 5 минут

Программирование – метод организационно- управленческой деятельности

Программирование и экономические системы

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СИСТЕМА – совокупность взаимозависимых элементов, образующих определенную целостность, экономическую структуру организации, единство отношений, складывающихся по поводу производства, распределения, обмена и потребления различных видов благ.

ПРОГРАММИРОВАНИЕ развития экономических систем означает разработку и реализацию специальных документов, описывающих цели, процедуру, мероприятия и средства решения наиболее актуальных проблем развития системы и/или отдельных ее элементов.

Наука и практика «развития»

Классика экономической теории:

Развитие = Рост

Показатели: «инвестиции», «текущее потребление», «национальный продукт»

Теория предпринимательства:

Развитие = количественный рост + качественные (позитивные) изменения

Источник качественных изменений - инновации, а проводник инноваций в экономику – предприниматель, который пытается добиваться наиболее выгодных конкурентных позиций

Создание же под воздействием инновационных процессов новых ценностей, благ, услуг, товаров, методов производства, рынков товаров, сырья, финансовых и трудовых ресурсов - экономическое развитие

Новая теория развития, учитывающая современные реалии

Синергетическая теория:

Изменение структуры общего количества
ресурсов

1. Низкопродуктивные
2. Продуктивные
3. Высокопродуктивные

Развитие – это рост доли высокопродуктивного
ресурса, который провоцирует
революционные преобразования в системе

Пример программирования

Программа внедрения бережливого производства – это планирование предприятием (организацией) эффективных путей и средств достижения целевых ориентиров экономического развития предприятия (организации), на основе реализации научно-исследовательских, производственных, социально-экономических, организационно-хозяйственных, финансовых мер, увязанных по ресурсам, исполнителям и срокам.

Типовая структура программы предприятия (организации, системы) включает:

- характеристику проблемы;
- основные цели и задачи;
- систему мер;
- ресурсное обеспечение;
- механизм реализации;
- организационный аспект;
- способы управления и контроля за ходом реализации программы;
- оценку ожидаемой эффективности.

Этап: Формирование целей и задач программы

- цели реализации программы внедрения методов и инструментов (например, бережливого производства);
- проблемы в структурных подразделениях предприятия (системы);
- приоритетные бизнес-процессы предприятия, их специфика
- типичные решения, применяемый инструментарий, лучшие практики, аналоги и т.п.;
- методы мотивации персонала за участие в программе ...

Результаты этапа: Дорожная карта

наименование программы

период реализации проекта

основание для выполнения программы

формирование «дерева целей» с системой подзадач: по программе определяется генеральная цель, объединяющая цели первого, второго и последующих уровней. При формулировке целей необходимо сохранять принцип измеримости

Этап: Организация выполнения программы

Формирование команды проекта и рабочих групп внедрения бережливых/умных/маркетинговых/производственных/коммуникационных технологий

Результатом работ является создание организационной структуры управления программой

Этап: Оценка и выбор объектов программы

- описание существующего положения с выявлением ресурсных потерь, «узких мест», жалоб и т.п.
- отбор объектов с применением определенного инструментария
- картирование существующих потоков создания ценностей программы
- построения карты будущего состояния потока создания ценностей
- планирования мероприятий по переходу от текущего состояния к будущему

Этап: Формирование и утверждение регламента управления программой, определение необходимых ресурсов

На данном этапе проводится обоснование системы мероприятий, необходимых для достижения целей программы, адресность этих мероприятий, формирование календарных планов их реализации, регламента управления программой.

Приоритетность реализации мероприятий определяется:

- на основании сравнения количественных показателей эффективности;
- по вкладу в достижение показателей вышестоящей цели;
- экспертным путем.

В результате все мероприятия оказываются ранжированными по важности относительно конкретных целей. При распределении ресурсов в первую очередь обеспечиваются ими наиболее важные мероприятия, а остальные — по мере нахождения дополнительных средств.

Этап: Реализация мероприятий

1. Формирование стратегического «двигателя» проекта
2. Обучение лидеров проекта
3. Идентификация контрольных точек
4. Контроль и аудит:
 - идентификация причин и факторов, повлиявших на получение отрицательных результатов;
 - корректирующие действия, выполнение которых позволит устранить или компенсировать отрицательный результат и продолжить реализацию программы.
5. Оценка эффекта от реализации программы

Вопрос для самостоятельного изучения

- Проектирование – метод организационно-управленческой деятельности

Сценарнотехника и тренинги в современных организациях

Формирование способности к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

Инструменты

- «Характеристика, Преимущества, Выгода»
- «Эффективная аргументация»
- «Провокация»
- «Погружение в ситуацию»

Упражнения

1. Характеристика → Преимущество → Выгода

(Важно!!! Часто из одной характеристики можно извлечь несколько преимуществ)

Результат: - Ваша презентация приобретает логичность и убедительность; - Вы сами становитесь более уверенными в том, что предлагаете.

2. Эффективная аргументация

- Хороший аргумент – это всегда выгода клиента
- Используйте только известные для клиента термины
- Используйте сравнения
- Приводите примеры
- Употребляйте обороты речи, обладающие силой внушения (например, «Представьте себе океан, пляж...»)
- Используйте наглядные материалы
- Делайте наброски от руки
- Используйте «метод сэндвича» (Это такой способ подачи информации, когда Вы сначала говорите клиенту что-то привлекательное о ситуации, товаре и т.п., затем что-то, что может быть воспринято как негатив, а затем снова что-то хорошее) Схема: + - +
- Чаще подводите промежуточные итоги с аргументацией выгоды (человек способен удерживать в сознании от 5 до 9 единиц информации)
- Привлекайте клиента к разработке (модель клиент-партнер: Концепция маркетинга 3.0)
- Детализируйте сценарий желаемого состояния

3. Волшебные слова

Переговоры	Беседа
Рабочий проект	Проект решения
Устранить препятствие	Найти выход
Проблемы	Вопросы или задачи
Наша с Вами работа	Сотрудничество
...	...
...	...

Эксперимент: по совету психологов надписи на станциях метрополитена и ж/д «**no exit**» были заменены на «**exit on the other hand**». Это привело к снижению количества самоубийств, совершаемых в метрополитене

4. Провокация и погружение в ситуацию

...Смотрим:

1. Классика в презентациях:

http://www.youtube.com/watch?v=8lCgTb8m_Lg

2. Отечественный опыт маркетинга
привлечения внимания:

http://www.youtube.com/watch?v=bNBQKhz_soA

<http://www.youtube.com/watch?v=5XpbSGvf5nM>