

DIAGNOZA POTRZEB ROZWOJOWYCH DLA MMŚP

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

Czy usługa może być dofinansowana?	Tak
Sposób dofinansowania	<ul style="list-style-type: none">wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa doradcza
Podrodzaj usługi	Doradztwo
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi		2019/09/11/7543/453938	
Cena netto	4 223,00 zł	Cena brutto	5 194,29 zł
Cena netto za godzinę	527,88 zł	Cena brutto za godzinę	649,29
Usługa z możliwością dofinansowania		Tak	
Liczba godzin usługi		8	
Termin rozpoczęcia usługi	2019-09-16	Termin zakończenia usługi	2019-09-16
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-09-11	Termin zakończenia rekrutacji	2019-09-13
Maksymalna liczba uczestników		2	
Kategoria główna KU		Zarządzanie i organizacja	

Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług doradczych
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	Nie
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	Nie
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	Tak

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu	Certes Sp. z o.o.		
Osoba do kontaktu	Anna Replińska	Telefon	
E-mail	anna.replinska@certes.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Celem doradztwa jest przygotowanie diagnozy i określenie celów, w tym celów rozwojowych przedsiębiorstwa oraz celów rozwojowych kadry kierowniczej. „Diagnoza potrzeb rozwojowych” zostanie przygotowana na podstawie analizy strategicznej przedsiębiorstwa, działań wpierających konkurencyjność w branży oraz potrzeb rozwojowych kadry kierowniczej. Wynikiem przeprowadzenia diagnozy będzie przygotowanie planu rozwoju z określeniem czasu koniecznego na jego wdrożenie. Zbudowanie strategii i wyznaczenie celów zapewnią realizację celów biznesowych przedsiębiorstwa oraz bezpośrednio przełożą się na wzrost kompetencji kadry menadżerskiej, a co za tym idzie efektywności przedsiębiorstwa i generowanego zysku. Uczestnik usługi dowie się, jakie z jakimi problemami boryka się jego przedsiębiorstwo oraz jakie kluczowe wyzwania przed nim stoją. Pozna główne kierunki rozwoju i cele strategiczne. Zdobędzie wiedzę na temat słabych i mocnych stron swojej działalności oraz szans i zagrożeń jakie przed firmą stoją. Po zakończeniu doradztwa uczestnik będzie identyfikować powtarzalne procesy w swojej firmie. Zdobędzie umiejętność formułowania strategii przedsiębiorstwa w 4 perspektywach: finansowej, rynkowej, procesów wewnętrznych, rozwoju. Uczestnik będzie umiał analizować potrzeby rozwojowe kadry menadżerskiej oraz określać cele rozwojowe. Po zakończeniu doradztwa Uczestnik będzie umiał analizować zmiany zachodzące w firmie, zdobywać informacje o najbliższym otoczeniu firmy, w tym swojej konkurencji. Zdobyte informacje będzie potrafił przeanalizować i wdrożyć odpowiednie ułatwienia w funkcjonowaniu swojego przedsiębiorstwa. Znając strukturę swojego przedsiębiorstwa będzie potrafił odpowiednio komunikować się ze swoimi pracownikami odpowiednio rozdzielać odpowiedzialność na poszczególnych szczeblach.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

W ramach usługi doradca wraz z uczestnikami pod we współpracy z doradcą będzie pracował nad przygotowaniem diagnozy potrzeb rozwojowych MŚP.

DIAGNOZA

I Analiza strategiczna przedsiębiorstwa będąca podstawą opracowania strategii rozwoju przedsiębiorstwa, w tym:

1. Analizę poziomu rozwoju przedsiębiorstwa

- Analiza struktury zatrudnienia oraz plany związane z zatrudnieniem w kolejnych 2 latach.
- Analiza poziomu dojrzałości procesowej. Identyfikacja procesów i ich analiza.
- Analiza poziomu dojrzałości zarządzania kapitałem ludzkim – analiza standardów pracy, wymagań stanowiskowych, metod selekcji i rekrutacji, ścieżek awansu, ocen pracowniczych, modeli motywacyjnych.
- Analiza struktury podejmowania decyzji.

2. Analiza i ocena głównych wyzwań i problemów:

- określenie misji i wizji firmy,
- analiza strategiczna SWOT wraz z kluczowymi czynnikami sukcesu.
- ogólna ocena sytuacji firmy w aspekcie realizacji potrzeb rozwojowych Kadry menedżerskiej.

II Strategia przedsiębiorstwa pod kątem zdiagnozowania potrzeb rozwojowych obejmująca 4 obszary działalności przedsiębiorstwa:

- finansowy - ogólna sytuacja finansowa firmy, ocena zdolności przedsiębiorstwa do finansowania bieżącej działalności, inwestycji rozwojowych, możliwości pozyskania zewnętrznego finansowania;
- rynkowy – cele związane z działalnością firmy na rynku i relacjami z klientami/dostawcami, oczekiwania klientów/dostawców, jaka jest wartość rynku, analiza konkurencji i wartość firmy na rynku. Informację o aktualnej ofercie oraz strukturze przychodów, satysfakcji klientów. Analiza trendów wpływających na konkurencyjność rynku.
- procesów wewnętrznych – cele związane z rozwojem, ulepszeniem i dopasowaniem procesów wewnętrznych, które pozwolą na osiągnięcie celów w perspektywie czasu, jakości oraz kosztów procesów wewnętrznych.
- nauki i rozwoju – cele związane z rozwojem firmy, podniesieniem zysków, rozwojem kompetencji pracowników, wzrostem satysfakcji pracowników. Przedstawienie schematu organizacyjnego i sposobu zarządzania przedsiębiorstwem oraz zakresów stanowiskowych z określeniem poziomu decyzyjności. Analiza obszarów problemowych oraz obszarów o największym potencjale rozwojowym firmy, szans i zagrożeń związanych z kapitałem ludzkim. Analiza luk w know-how firmy.

III Analiza kompetencji kadry menedżerskiej - określającą potrzeby i kierunki rozwoju kadry menedżerskiej.

1. Diagnoza posiadanego potencjału kadry menedżerskiej i kandydatów do tej kadry:

- rozmowy bezpośrednie z właścicielami, zarządem i HR firmy,
- przeprowadzenie badań ankietowych wśród kadry zarządzającej,
- analiza regulacji wewnętrznych i analiza posiadanej dokumentacji personalnej i organizacyjnej,
- zdefiniowanie kluczowych kompetencji z opisu uniwersalnych kompetencji menedżerskich ważnych dla danej firmy, z uwzględnieniem jej specyfiki,
- zdefiniowanie poziomów dla każdej z kompetencji,
- przyporządkowanie zdefiniowanych kompetencji do poszczególnych grup stanowisk,
- określenie poziomu referencyjnego danej kompetencji dla danego stanowiska kierowniczego,
- stworzenie katalogu zachowań do każdego poziomu danej kompetencji,

- analiza poszczególnych kategorii menedżerów pod kątem stworzonego profilu – poszukiwanie zachowań, które spełnia dany pracownik oraz identyfikacja luk kompetencyjnych i obszarów do rozwoju,
- diagnoza luk kompetencyjnych kadry menadżerskiej lub osób przewidzianych do objęcia stanowiska kierowniczego w oparciu o uniwersalne kompetencje zawarte w opracowaniu „Opis uniwersalnych kompetencji menedżerskich”.
- w oparciu o zidentyfikowane obszary rozwojowe przyporządkowanie działań szkoleniowych, coachingowych, doradczych i innych rozwojowych dla poszczególnych menedżerów w celu uzupełnienia luki kompetencyjnej,
- przygotowanie planów rozwojowych dla menedżerów planowanych do sukcesji, awansu poziomego i pionowego,
- przygotowanie rekomendacji dotyczących rozwoju kadry menadżerskiej/osób przewidzianych do objęcia stanowiska kierowniczego, w kontekście planów rozwoju przedsiębiorstwa.

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Właściciel/zarząd przedsiębiorstwa otrzyma diagnozę potrzeb rozwojowych firmy wraz z diagnozą posiadanego potencjału kadry menedżerskiej. Dzięki wypracowanej diagnozie:

- Każdy menedżer będzie wiedział jakie są wobec niego oczekiwania firmy i przełożonych.
- Zostaną zdefiniowane luki kompetencyjnej menedżerów w odniesieniu do stanu pożądanego. Określone zostanie w jakim obszarze menedżerowie spełniają oczekiwania a w jakim potrzebują działań rozwojowych.
- Zaprojektowany zostanie program szkoleń, coachingu i mentoringu, doradztwa, dostosowanych do potrzeb przedsiębiorstwa i uwzględniający jego specyfikę, branżę i potrzeby.
- Zwiększona zostanie motywacja menedżerów do realizacji zadań a a w konsekwencji osiągnięta zostanie lepsza wydajność.
- Zostaną wyodrębnieni menedżerowie i pracownicy z największym potencjałem menedżerskim oraz zbudowane zostaną dla nich ścieżki kariery i awansu.
- Zostanie wypracowany System zarządzania wiedzą menedżerską w przedsiębiorstwie.

Grupa docelowa

Przedsiębiorcy/Właściciele MMŚP, prezesi, dyrektorzy, kadra menadżerska.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Dzień 1	2019-09-16	08:00	16:00	8:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Marta Miechowicz
-----------------	-------------------------

Obszar specjalizacji

zarządzania zasobami ludzkimi • rekrutacji i selekcji pracowników • zarządzanie kompetencjami • zarządzanie wiedzą w organizacji • tworzenia i koordynacji systemów ocen okresowych • assessment i development center • zarządzania rozwojem pracowników • autoprezentacji • prezentacji handlowych • efektywnej komunikacji z klientem wewnętrznym oraz zewnętrznym • profesjonalnej obsługi klienta • efektywnej sprzedaży • sprzedaży przez telefon • trudnych sytuacji w sprzedaży • techniki obrony ceny • obsługi reklamacji • technik NLP w sprzedaży • technik wywierania wpływu • negocjacji handlowych • treningu asertywności • kreatywność w biznesie • train the trainer • rozwoju kreatywności • radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym • zarządzania czasem • zarządzania zmianą • zarządzania przez cele • budowania zespołu • motywacji • pozyskiwania klientów • doradztwa indywidualnego • coachingu indywidualnego i grupowego

Doświadczenie zawodowe

Posiada piętnastoletnie doświadczenie w zarządzaniu zasobami ludzkimi oraz organizacji i prowadzeniu projektów szkoleniowych. Wieloletnia praktyka w prowadzeniu dużych projektów doradztwa dla przedsiębiorstw, audytów oraz projektów rekrutacyjnych, Assessment Center i Development Center, pozwala jej na prowadzenie kompleksowych badań potrzeb szkoleniowych, tworzenia opisów stanowisk oraz wprowadzania kompetencyjnych i systemów ocen okresowych. Posiada także wieloletnie doświadczenie z zakresu coachingu biznesowego, sprzedaży, negocjacji handlowych oraz obsługi klienta. Jako trener wewnętrzny w spółce Internet Group SA, szkoliła kadrę zarządzającą, handlowców oraz pracowników obsługi klienta. Działająca od 2000 r. spółka, to jeden z pierwszych w Polsce holdingów wyspecjalizowanych w projektowaniu i wdrażaniu programów marketingowych wspierających sprzedaż w obszarze mediów i nowych technologii. Do jej obowiązków należało tworzenie i wdrażanie standardów obsługi klienta, zarządzanie i wspieranie kampanii sprzedażowych oraz infolinii, rozwój, szkoleniowy i wsparcie coachingowe dla pracowników niższego i wyższego szczebla. Była odpowiedzialna, za efektywność działań sprzedaży i obsługi klienta.

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług

Doświadczenie w tworzeniu i wprowadzaniu standardów obsługi klienta zdobywała w wielu organizacjach. Prowadziła duże projekty obsługowe dla takich firm jak Sephora Polska oraz Rossmann Supermarkety Drogeryjne, gdzie za pomocą narzędzi Development Center oceniane były kompetencje pracowników obsługi klienta, oraz ich kierowników, a na podstawie uzyskanych ocen, wdrażane narzędzia szkoleniowe i rozwojowe. Kolejne projekty dla Polskiej Spółki Gazownictwa, Sklepów CCC, Levi Strauss oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, połączone były z audytem działalności firmy, kompleksowym badaniem potrzeb szkoleniowych, tworzeniem opisów stanowisk oraz wprowadzaniem kompetencyjnych systemów ocen okresowych. Współtworzyła nowe standardy obsługi nastawione na klienta w Starostwie Powiatowym w Legionowie. Wielomiesięczny projekt połączony był z serią szkoleń obsługowych dla pracowników i menedżerskich dla kadry Kierowniczej. Doświadczenie w zakresie szkoleń menadżerskich oraz rozwoju pracowników zdobyła w firmach szkoleniowych Communication One Consulting, Call Center Training, Mazowieckie Centrum Szkoleń oraz Certes, z którymi współpracuje przy projektach szkoleniach zewnętrznych z tematyki zarządzania relacjami z klientem, zarządzania zmianą, zarządzania przez cele, zarządzania zespołem, rozwijania kompetencji przywódczych, rozwijania i motywowania podwładnych, prowadzenia rozmów oceniających oraz rozwijających pracowników. Wspomagała także działy HR Firm, poprzez rozwój kadry trenerskiej.

Wykształcenie	Absolwentka Wydziału Psychologii Społecznej Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie, specjalizacja: Zarządzanie zasobami ludzkimi, rekrutacja i selekcja pracowników, psychoedukacja - praca metodami aktywnymi, trening i warsztat psychologiczny. Prowadziła badania nad zwiększeniem efektywności szkoleń wg badań Richarda Feldera i Barbary Soloman nad stylami uczenia się. Absolwentka Szkoły Treningu i Warsztatu Psychologicznego Ośrodka Pomocy i Edukacji Psychologicznej „INTRA”, gdzie zdobyła dyplom trenerski. W 2008 roku ukończyła Akademię Coachingu Biznesowego i kontynuowała naukę w rocznej Akademii Rozwoju Kompetencji Trenerskich. Od dziesięciu lat właścicielka firmy szkoleniowej M Trining.
---------------	--

Lokalizacja usługi

Adres: Kozłów 53B 39-200 Kozłów, woj. podkarpackie Szczegóły miejsca realizacji usługi:	Warunki logistyczne:
--	----------------------