Self-management

Сироткина Ольга

АКАДЕМИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Бизнес-тренер, психолог-консультант, автор программ обучения и развития персонала
Более 15 лет – опыт разработки и проведения авторских бизнес-тренингов
Более 5 лет - опыт корпоративного и психологического консультирования команд и сотрудников

Специализация в тренерстве:
"Эффективный сервис и работа с клиентом", «wow-сервис в гостеприимстве», «Эффективные коммуникации», "Эмоциональная компетентность руководителя", «нематериальная мотивация», «Формирование команды: от подбора до коммуникаций», "Работа с жалобами и претензиями клиентов", "Основные управленческие навыки и инструменты работы руководителя", "Управление конфликтами", "Личная эффективность и уверенное поведение" "Постановка и достижение целей", "Стресс-менеджмент", «Профилактика профессионального выгорания», «Психология отношений в команде» «Взросление взрослых», Развитие клиент-ориентированного мышления, и другие.

Профессиональная подготовка:
- институт ИМАТОН (Санкт-Петербург) Тренинг бизнес-тренеров, Мастерская авторского тренинга
- Институт психологического консультирования «Новый век» (Санкт-Петербург) - психолог-консультант
- НОУ ДПО Институт аналитической психологии (Москва) – аналитический психолог, психоаналитик
- Московский институт Гештальта и Психодрамы

В программе:

1. "Self-management или персональный менеджмент.

2. Персональный трудовой ресурс менеджера

3. Дискуссия по темам:
- Управляя собой - ты управляешь бизнесом
- Способности и личностные качества предпринимателя
- Родиться и/или стать предпринимателем. В чем же залог успеха?
- Предпринимательство и предприимчивость.

4. Групповая работа по теме «Самоменеджмент»

5. Способности. Личностные качества

Самоменеджмент — это саморазвитие менеджера как личности и организация его личной деятельности. Самоменеджмент подразумевает целенаправленное и последовательное использование проверенных методов работы в повседневной практике. Он особенно эффективен в специфических условиях преобладания самоорганизации.

Предпринимательский селф-менеджмент — управление предпринимателем самим собой как владельцем бизнеса и своей персональной деятельностью в этом бизнесе.
Необходимость предпринимательского селф-менеджмента определяется полной самостоятельностью предпринимателей в ведении собственного дела.

При ежедневном решении разного рода задач менеджер выполняет различные функции. В нем обозначено шесть функций:

постановка целей;

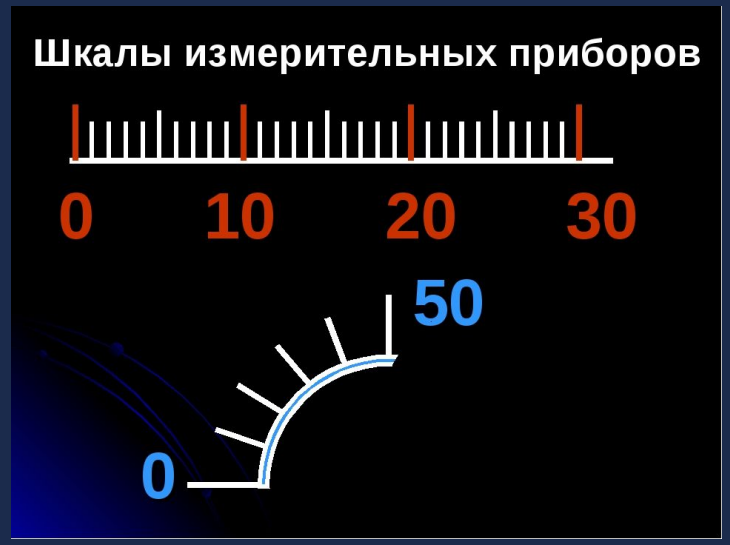
планирование;

определение приоритетов по предстоящим делам;

составление распорядка дня и организация трудового процесса;

самоконтроль и корректировка целей;

Управление собственным эмоциональным состоянием и мотивацией.



Управление эмоциями

Базовые эмоции			
Грусть	Гнев	Страх	Радость

Задание: опишите названия для эмоций по 10-балльной шкале для каждой эмоции, выраженной на 1 балл и на 10 баллов.

Знание себя и своих уязвимых мест

Алгоритм работы с ограничивающими убеждениями

1) Вспомните ситуацию, когда эмоция была выражена ближе к отметке 10.
2) Какое убеждение о себе обусловило эмоцию
3) Когда это убеждение впервые появилась (возможно, ваше воображение подскажет образ ситуации или человека, в отношениях с которым убеждение сформировалось)
4) Как это убеждение влияет на жизнь? Зачем оно нужно? Какую позитивную роль играет в жизни?
5) Что в моей жизни точно не произойдет, если останусь верен/верна убеждению?
6) Какие факты опровергают убеждение?
7) Сформулируйте альтернативное убеждение

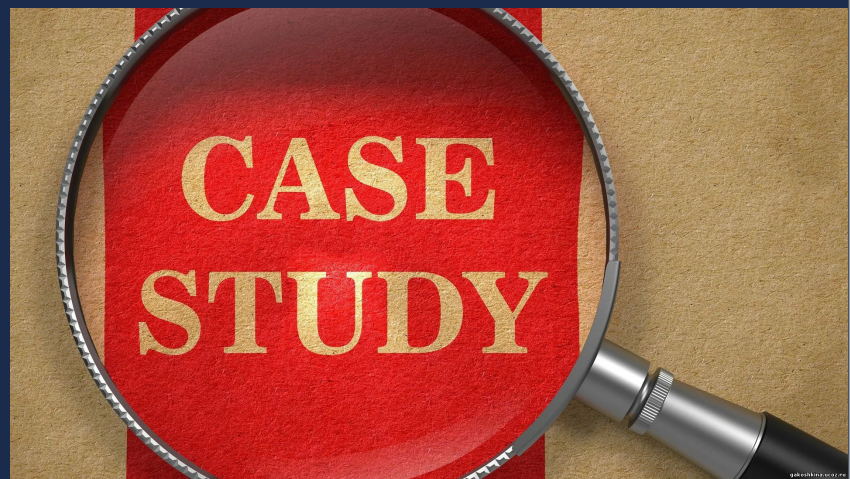
Ситуации в гостеприимстве

1) Гость воспользовался сервисом бесплатной прачечной, однако утром, перед важной встречей, одежду из прачечной так и не получил

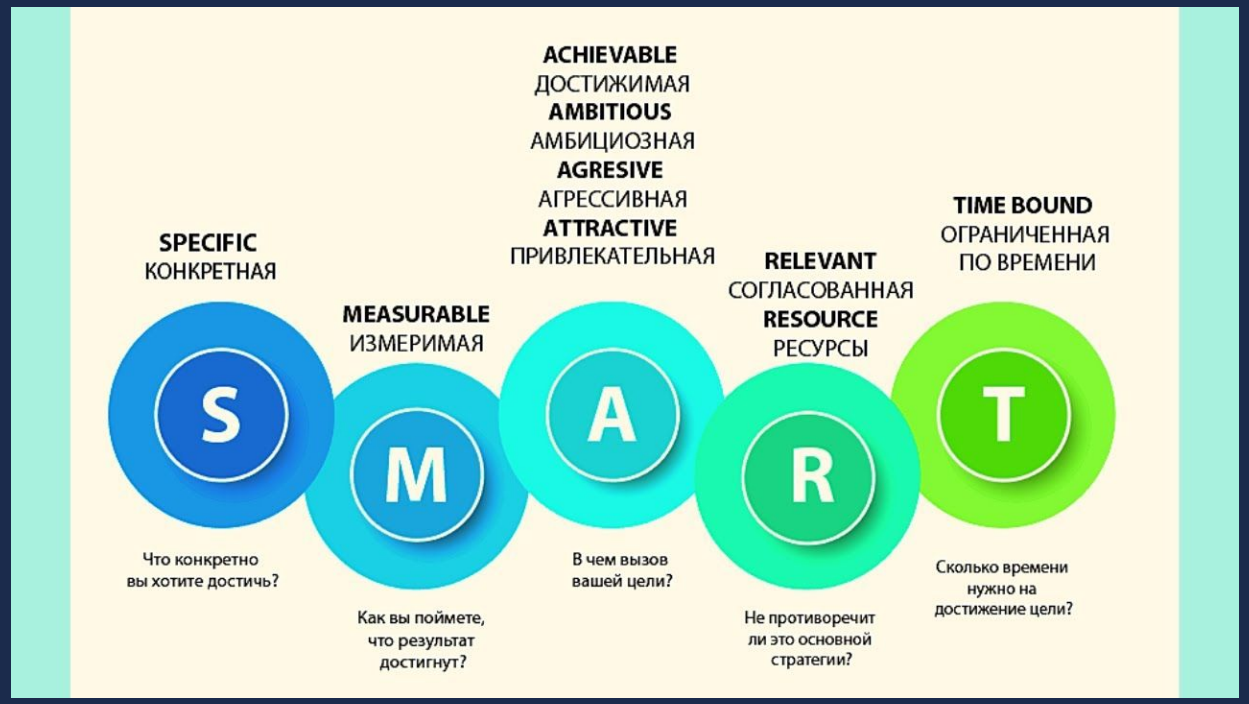
2) Банкомат у стойки ресепшен «съел» в 01.00 ночи карту Гостя, сотрудник не может вызвать службу эквайринга в ночное время. Гость негодует

3) Сотрудник регулярно нарушает стандарты, извиняется, но ситуация не меняется. На одном из мероприятий решил примкнуть к свадьбе гостей и танцевать вместе с ними. Знает, что по стандартам делать этого не стоит, но ссылается на просьбы Гостей, желания которых в заведении – закон

4) Официант случайно облил гостя томатным соком. Или выкинул салфетку, в которую была завернута какая-то важная для Гостя вещь.



work-life balance и целеполагание



Поставьте цель или цели по smart.
С какими убеждениями довелось столкнуться при постановке цели?

work-life balance и целеполагание

Модель GROW или РОСТ

- **Goals – РАССТАНОВКА ЦЕЛЕЙ** для данной встречи, на ближайшее будущее, на долгосрочную перспективу.
- **Reality – ОБСЛЕДОВАНИЕ** текущей ситуации с позиции понимания действительности (РЕАЛЬНОСТЬ).
- **Options – СПИСОК ВОЗМОЖНОСТЕЙ** и дальнейших стратегий или направлений действий.
- **What, When, Who – ТО**, что надо сделать, определив, когда и кому (выявление НАМЕРЕНИЙ).

Управление временем: приоретизация задач

МАТРИЦА ЭЙЗЕНХАУЭРА

	Срочные дела	Несрочные дела
Важные	I Разрешение кризисов, неотложные задачи. Проекты, у которых подходят сроки сдачи.	II Планирование новых проектов. оценка полученных результатов. Превентивные мероприятия. Налаживание отношений. Определение новых перспектив, альтернативных проектов.
Неважные	III Прерывания, перерывы. Некоторые телеф. звонки. Некоторые совещания. Общественная деятальность.	IV Рутинная работа. Некоторые письма. Некоторые телефонные звонки. “Пожиратели” времени. Развлечения.

- Правило 1-3-5
- Правило трёх
- Способ 10 минут
- 90/30
- Поедание лягушек
- GTD
- GTD (Getting Things Done) — это система продуктивности, придуманная бизнес-тренером Дэвидом Алленом. Её основные принципы заключаются в следующем:

Записывайте все дела и идеи в одном месте, так называемом Inbox («Входящих»).
Периодически сортируйте содержимое Inbox, присваивая делам приоритеты и сроки. Размещайте заметки по папкам в соответствии с их содержимым — «Работа», «Дом», «Покупки» и так далее.
Проводите ревизии — выбрасывайте ненужные заметки, вычёркивайте выполненные дела, перемещайте утратившие актуальность материалы в архив.
Когда всё распланировано, приступайте к исполнению.
Задачи, которые можно сделать за пару минут, решайте сразу же. Другие же можно делегировать или поместить в календарь.

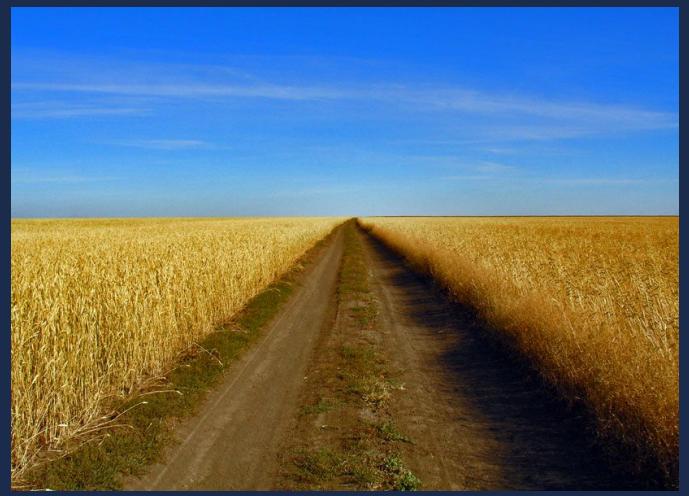
- Канбан
- Правило двух минут
- Хронометраж

«Если утром съесть жабу — то остаток дня пройдет с приятным ощущением, что хуже уже не будет...»
Марк Твен

- **дела, сделанные в начале «рабочего» дня, удаются легче;**
- **облегчение — отличный мотиватор, поэтому на волне эйфории от того, что неприятная часть обязанностей выполнена, все остальное тоже удастся легче;**
- **невыполненное дело, висящее над вами дамокловым мечом — эффективный демотиватор, который сделает ваш день омраченным, серым и непродуктивным**

Грамотное планирование повышает качество выполнения задач и способствует скорейшему достижению целей. По своему значению планирование фактически служит подготовкой к действиям. Определять надо не только ежедневные дела, но и выполнение среднесрочных и долгосрочных задач.

Опытные менеджеры уверены, что тщательное планирование, входящее в самоменеджмент руководителя, заметно экономит время, помогает решить задачи и получить отличный результат в короткие сроки. Эта деятельность благотворно влияет не только на работу компаний, но и очень полезна для каждого человека.



Известная пропорция 60 : 40 помогает правильно распределить рабочее время. Соотношение означает, что планировать ежедневную работу надо только на 60 % времени. Остальные 40 % остаются в резерве для решения непредусмотренных задач.

Всегда должен работать принцип: регулярность – системность – последовательность. Это означает, что планирование должно быть регулярным, системным и последовательным. Тогда вся работа будет выполнена в срок.

Принятие решений

Здесь очень важно соблюдать приоритетность выполнения задач – какие из них требуют немедленного решения, а какие можно отложить на конец рабочего дня. Проблема многих руководителей заключается в том, что они пытаются работать в режиме многозадачности – делать все сразу. Это приводит к тому, что на выполнение множества незначительных проблем уходят все силы, а важные задачи остаются нерешенными.

Поэтому для самоменеджмента в работе управленцев были разработаны методы, помогающие в принятии правильного решения:

Принцип Парето, или соотношение 80 : 20. Эта пропорция подтверждает правило: до 80 % всех задач можно решить за 20 % рабочего времени. Поэтому первыми к исполнению должны быть выбраны наиболее серьезные и важные проблемы.

Реализация и организация, контроль

Правила для начала дня:

- Начинайте день в хорошем настроении.
- Первые шаги к достижению цели совершайте каждый день строго в одно и то же время.
- Рабочий план на день составляйте накануне, а с утра обязательно просматривайте его.
- В число приоритетных включайте только самые важные задачи.
- Если считаете необходимым, можно согласовывать план с сотрудниками.

Правила для основной части дня:

- Подготовка к выполнению задач требует логического мышления.
- Отмечайте сроки выполнения задач так, как вам это удобно.

- Если постановка задачи того требует, перепроверяйте результаты ее решения.
- Не отклоняйтесь от пунктов плана из-за минутных желаний.
- Поддерживайте размеренный темп выполнения работ, используя небольшие перерывы.

- Старайтесь объединять схожие по исполнению задачи и решать их одновременно.
- Все задачи должны иметь логическое завершение. Если придется отвлечься от работы до ее окончания, то вернуться к ней будет сложно.
- Запас времени используйте для рутинной, повседневной деятельности.
- В течение дня следуйте принципу антицикличности. В первой половине решайте самые важные и сложные задачи, а ближе к концу дня разбирайтесь с теми, что попроще.
- Не забывайте контролировать время и те планы, что еще не выполнены.

Планы на конец дня:

- Все начатые в середине дня несложные задачи постарайтесь закончить к концу работы.
- Отслеживайте результаты, оценивайте их эффективность и контролируйте себя.
- Не забудьте составить план работ на следующий день.
- Конец рабочего времени должен быть ознаменован кульминацией всех запланированных дел.

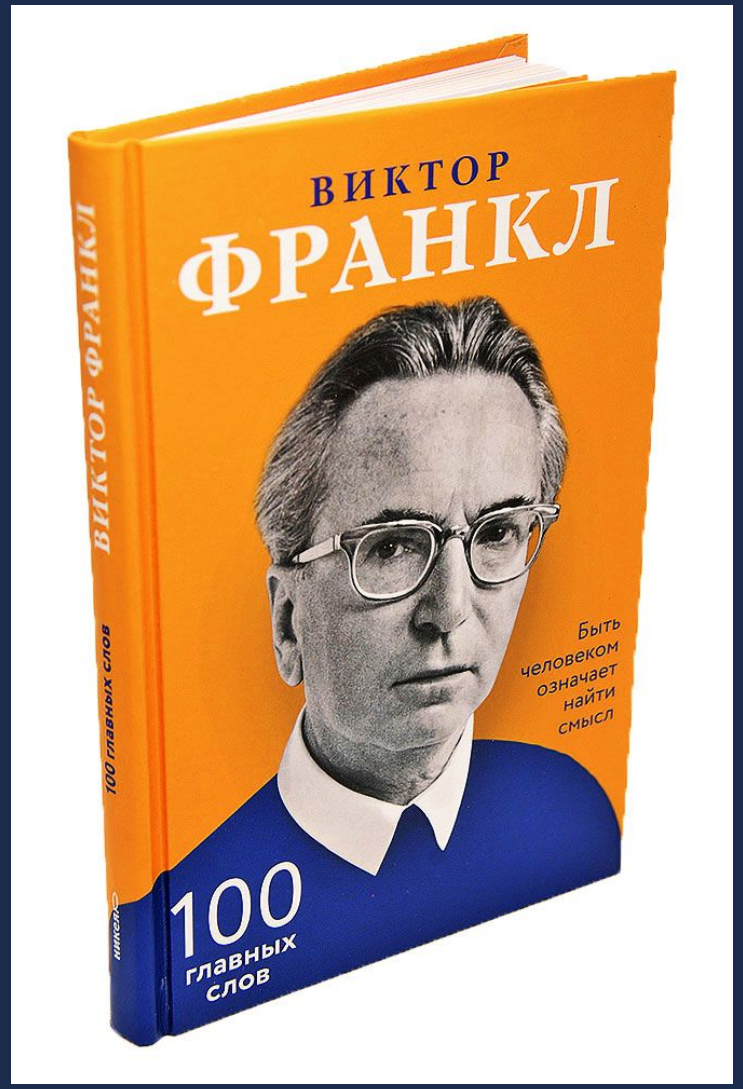
Определите миссию и ценности

Миссия – для чего?

Ценности – критерии, на основе которых мы принимаем решения

Ценности – не в том, что мы о себе думаем, а в том, как мы живем. Посмотрите на ключевые решения жизни за последние 3-5 лет: они обусловлены ценностями

Каждая ценность характеризуется поведенческими индикаторами



Выявим ценности?

Личная жизнь (семья, отношения)

Бизнес

Здоровье, спорт

Хобби

Носсрат Пезешкиан – немецкий невролог и психолог израильского происхождения, основатель позитивной психологии

1. Установить связи между действиями и последствиями
Всегда ищите связь между тем, что вы сделали, и тем, что вы получили. Это касается как позитивных, так и негативных событий. Нужно понять, какой вклад сделали вы, чтобы результат стал таким, каким он стал. Важно не переставать действовать.

2. Принять неудачи
Если у вас случаются неудачи, значит, вы действуете. Без неудач не обойтись, более того, они учат нас не совершать ошибки вновь. Относитесь к ним как к опыту, благодаря которому вы скоро добьётесь успехов.

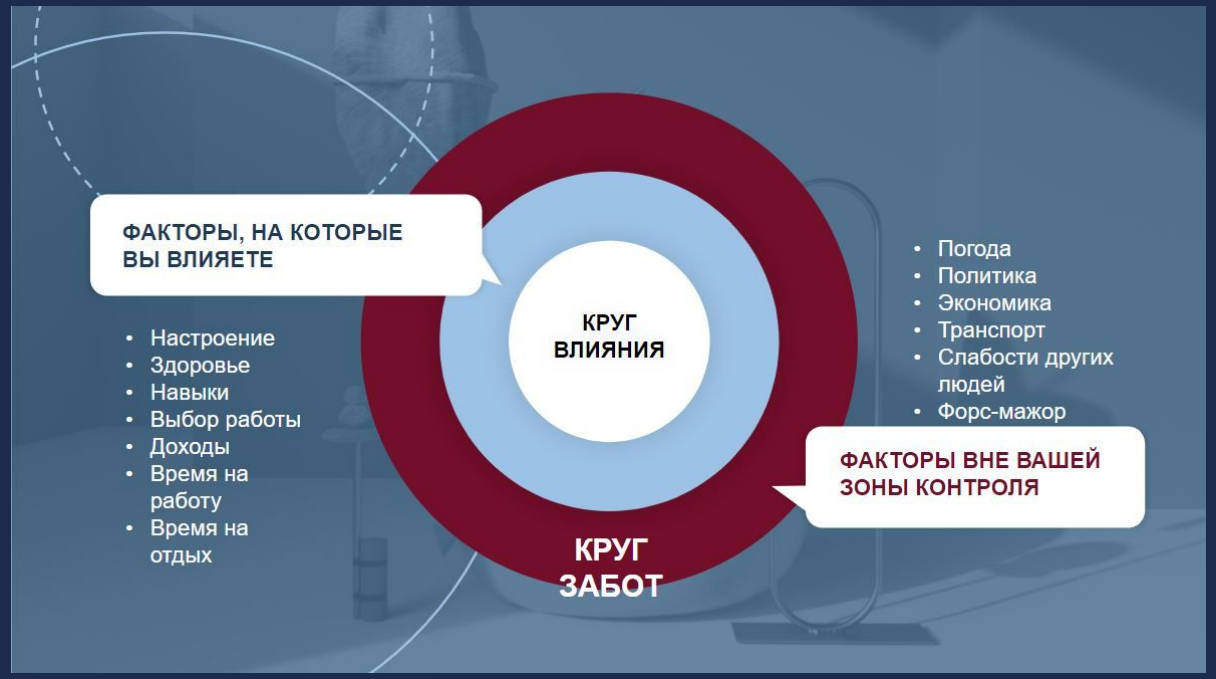
3. Стать оптимистом
Селигман считал, что у пессимистов больше шансов научиться беспомощности, чем у оптимистов, так как у них разные стили атрибуции — объяснения причин тех или иных действий человека.

Чтобы стать оптимистом, нужно переосмыслить стиль атрибуции. В своей книге «Как научиться оптимизму. Измените взгляд на мир и свою жизнь» Селигман предлагает тест, который поможет определить ваш стиль атрибуции.

- Управляя собой - ты управляешь бизнесом
- Способности и личностные качества предпринимателя
- Родиться и/или стать предпринимателем. В чем же залог успеха?
- Предпринимательство и предприимчивость

Профиль менеджера, или способности и личные качества

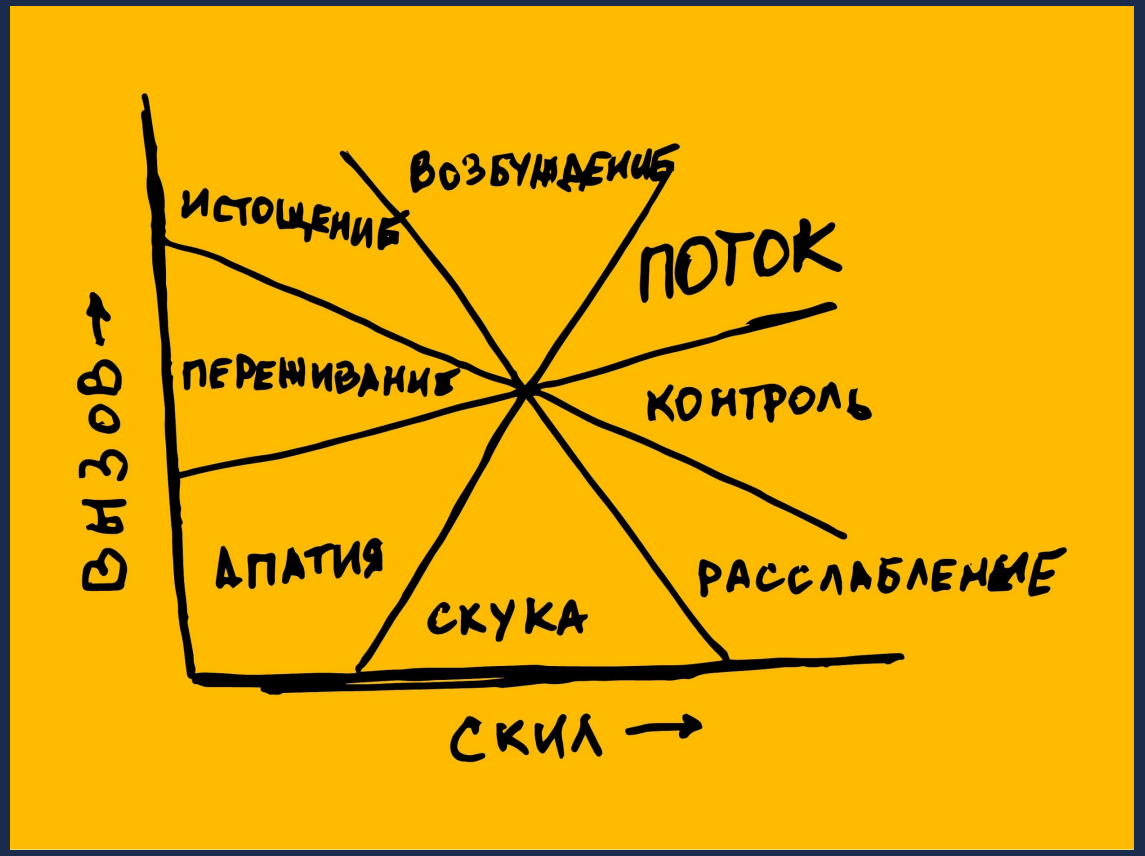
организаторские способности
настойчивость
целеустремленность
инициативность
ответственность
уверенность в себе
грамотная речь
уравновешенность
терпеливость
эмоциональная стабильность
стрессоустойчивость
харизматичность
оптимизм
умение расположить к себе
отзывчивость
готовность к саморазвитию



Как вы понимаете каждое из этих личных качеств?

восемь характеристик «потока»:

- Человек полностью концентрируется на задаче.
- Он ясно видит цель, даёт себе обратную связь и мысленно вознаграждает.
- Чувствует, что время ускоряется или замедляется.
- Понимает, что опыт ценен сам по себе, и не стремится любой ценой достичь цели.
- Выполняет задачу легко и непринужденно, не заставляя себя.
- Для него задача достаточно интересна, чтобы искать решение, но осуществима, учитывая навыки.
- Человек полностью погружен в выполнение задачи, теряется осознанное размышление.
- Он чувствует, что может её выполнить и всё контролирует.



С чем уходите?

1. Self-management или персональный менеджмент.

2. Персональный трудовой ресурс менеджера

3. Дискуссия по темам:
- Управляя собой - ты управляешь бизнесом
- Способности и личностные качества предпринимателя
- Родиться и/или стать предпринимателем. В чем же залог успеха?
- Предпринимательство и предприимчивость.
- Групповая работа по теме Самоменеджмент

4. Способности. Личностные качества