

Spis treści

Zarządzanie – definicje	2
Typy społeczeństw.....	3
Organizacje międzynarodowe i certyfikaty:	4
12 zasad wydajności	4
Komunikacja	4
Asertywność	6
Liberalizm	6
Wiedza, a informacja	6
Etapy rozwoju zespołu wg. Tuchmana	7
Konflikty.....	7
Systemy HR.....	9
Manager	9
Ryzyko i niepewność.....	10
Po co modelujemy procesy biznesowe	10

Zarządzanie – definicje

Frederick Winslow Taylor - Wynalazca stali szybkoobrotowej i młota parowego. Autor „Zarządzania warsztatem wytwórczym” („Shop Management”) i „Zasad naukowego zarządzania” („The principles of Scientific Management”).

Dokładne poznanie, czego się oczekuje od ludzi i dopilnowanie by wykonali to najlepiej i najtaniej – głosił Taylor

Henri Fayol stworzył „kładkę Fayola” (pracownicy z niższych szczebli mogą komunikować się z pracownikami z wyższych) oraz sformułował 14 zasad zarządzania, był twórcą podstaw nauki administracji.

Według Fayola jest to Sztuka bądź praktyka rozumnego stosowania środków dla osiągnięcia wyznaczonych celów.

Griffin twierdzi zaś, że zarządzanie to Zestaw działań skierowanych na zasoby organizacji, aby osiągnąć cel.

Według książkowej definicji to ogół działań zmierzających do efektywnego wykorzystania zasobów ludzkich, środków materialnych i czasu podejmowanych w celu osiągnięcia wcześniej sformułowanego celu.

Zarządzanie składa się z:

- Kosztów
- Organizacji
- Motywacji
- Planowania
- Komunikacji

Funkcje zarządzania:

- Kontrolowanie
- Motywowanie
- Organizowanie
- Planowanie

Kompetencje, z jakimi jest związane zarządzanie:

- Zarządzanie zasobami ludzkimi
- Zarządzanie w organizacjach
- Zarządzanie otoczeniem organizacji
- Zarządzanie celami organizacji
- Zarządzanie strategią
- Podejmowanie decyzji kierowniczych
- Zarządzanie projektowaniem organizacji
- Zarządzanie zmianami organizacji
- Zarządzanie komunikacją w organizacji
- Zarządzanie procesami biznesowymi i systemami informatycznymi

Typy społeczeństw

- Społeczeństwo myśliwsko-zbierackie – niewielkie skupiska ludności, wykorzystywanie zasobów naturalnych, podział pracy ze względu na wiek, płeć. Brak nierówności społecznych
- Społeczeństwa prerolnicze – uprawianie ziemi metodą wypaleniskową, i przenoszenie się z miejsca na miejsce po wyjąłowieniu się ziemi. Role społeczne związane z religią (szamani), obronnością (wojownicy) i polityką (wodzowie)
- Społeczeństwa pasterskie – utrzymywanie się z hodowli zwierząt, ludy koczownicze, status wyznaczała ilość posiadanych zwierząt w stadzie
- Społeczeństwa rolnicze – wykorzystanie maszyn rolniczych, systemów nawadniających, powstanie handlu, pieniądza, kształtowanie się państw
- Społeczeństwa przemysłowe – wynik rewolucji przemysłowej, mechanizacja produkcji, migracja ludzi do miast, dużą rolę odgrywa edukacja, powstanie kultury masowej
- Społeczeństwa postindustrialne – rozwój sektora usług – bankowość, handel, usługi informatyczne. Usługi wytwarzają największy procent PKB
- Społeczeństwo informacyjne, lub interoperacyjne – stadium, w które wkracza ludzkość, kluczowa rola technologii informatycznych w rozwoju gospodarczym i codziennym życiu, społeczeństwo zaczyna nabierać charakteru globalnego.

Organizacje międzynarodowe i certyfikaty:

PMI – Project Management Institute

IPMA – International Project Management Association

SPMP – Stowarzyszenie Project Management Polska

CCTA – the central computer and telecommunications agency, UK

Certyfikaty:

PRINCE2 – metodyka zarządzania projektami oparta na produktach (Projekty w sterowanym środowisku), przeprowadzany przez APM Group

12 zasad wydajności

1. Cel jasno określony – człowiek lepiej pracuje, jeżeli prostym językiem jest mu przekazany cel
2. Zdrowy rozsądek – jeżeli cel wydaje nam się nieosiągalny to trzeba się kierować zdrowym rozsądkiem
3. Rada kompetentna – musi być zespół ludzi, który dostarcza informacji firmie z różnych dziedzin
4. Dyscyplina – jest tym czym uczynią ją szefowie (np. jeżeli szef przez kilka godzin dziennie siedzi na Internecie, to nie może wymagać od podwładnych, żeby nie korzystali z Internetu)
5. Nieustanne, natychmiastowe sprawozdania
6. Porządek przebiegu działania – ma być taki jak na kolei, gdzie o określonym czasie i w określonym miejscu ma przejeżdżać odpowiedni pociąg
7. Warunki przystosowania – żeby wykonać cel, to muszą być odpowiednie warunki, a jeżeli ich nie ma to należy zmienić cel
8. Sprawiedliwe i uczciwe postępowanie z pracownikami – postępuj z ludźmi tak, jak chcesz, żeby z tobą postępowano
9. Instrukcja dla pracy normalnej – każdy powinien mieć dokładnie określone obowiązki i uprawnienia
10. Instrukcja obsługi maszyn
11. Wzorce i normy – jeżeli chcemy ustalić normy pracy to musi to robić grupa ludzi (inżynier, psycholog, fizjolog)
12. Nagroda za wydajność – należy wprowadzić premie

Komunikacja

Do komunikacji można zaliczyć:

1. Mowę
2. Gesty
3. Obrazy
4. Tekst

Rodzaje i kanały komunikacji:

Interpersolnalne:

- Wewnętrzne ze samym sobą XDDDDDDDDDDDDDDDDDD
- Werbalne niewerbalne
- Mimika twarzy
- parajęzyk
- Proksomitka
- Chronomika

W firmie

Spółeczne

Naukowe

- Czasopisma
- Repozytoria
- Platformy e-learnignogwe

Składowe komunikacji:

- Nadawca
- Przekaz
- Kanał
- Odbiorca
- efekt

Niezdolność słuchania to:

- słuchanie selektywne
- ciągłe przerywanie rozmówcy
- pogrążenie się w marzeniach
- łatwe rozpraszanie się
- lenistwo intelektualne
- zwracanie uwagi na nieistotne gównno

XDDDDDDDD

Cechy dobrego słuchacza:

- uważnie słucha, gdy ktoś mówi [X kurwa D]
- próbuje znaleźć wspólny język
- przykładą największą wagę do tego, co rozmówca mówi
- ciekawia go nowe pomysły i rzeczy
- sporządza notatki
- zna własne uprzedzenia

- zadaje pytania
- upewnia się, że dobrze zrozumiał rozmówcę

Cechy dobrego mówcy:

- poznaje słuchaczy
- dobrze zna temat
- ma precyzyjny cel
- używa retoryki
- zmienne tempo i ton głosu
- robi pauzy
- przyciąga uwagę już na początku

Czyli ten pajac działa na 30% własnych zasad XD

Asertywność

- To umiejętność, dzięki której ludzie otwarcie wyrażają swoje myśli, uczucia i przekonania, nie lekceważąc, uczuć i poglądów swoich rozmówców.
- Ludzie asertywni potrafią powiedzieć „nie” bez wyrzutów sumienia, złości czy lęku
- Respektowanie praw własnych, respektowanie praw innych.
- Bronimy własnych praw, uznając prawa innych.
- Nasze stosunki z innymi ludźmi cechuje wiara w siebie.

Liberalizm

- Liberalizm – przekonywanie o rozumności istoty ludzkiej – racjonalne zachowania
- Ludzie myślą grupowo
- Pojedynczy ludzie wiedzą żenująco mało o świecie i w miarę rozwoju wiedzą relatywnie mniej (zamek błyskawiczny)
- Iluzja wiedzy – wydaje nam się, że mnóstwo wiemy, traktowanie wiedzy innych jako własnej.

Wiedza, a informacja

- Komponenty wiedzy:
 - Znaki – ciąg znaków
 - Dane – składnia poszczególnych znaków i znaczenia
 - Informacje – kontekst – dane/znaczenie zinterpretowane w odpowiednim kontekście
 - Wiedza – informacje, którym zostanie nadana struktura i wartość użytkowa zyskują miano wiedzy.
 - Semantyka – rozumienie, pojmowanie tożsame z innymi, znaczenia słów i zdań.
- Mądrość (Wiedza (informacje (dane))).

- Jako intelektualny kapitał umożliwiający uczenie się nowych rzeczy, rozwiązywanie problemów, tworzenie kluczowych kompetencji i nowych wyzwań dla organizacji.
- Wiedza to władza -> Starożytny Egipt
- Wiedza to ogół wiadomości i umiejętności wykorzystywanych przez jednostki do rozwiązywania problemów. Obejmuje ona zarówno elementy teoretyczne, jak i praktyczne.

Właściwości wiedzy:

- Nieuchwytna
- Niestabilna
- Zawarta w umysłach ludzi
- Posiada wpływ w organizacji
- Nie może być kupiona
- Może być używana przez wiele podmiotów równolegle
- Przybywa wraz z użyciem

Komponenty wiedzy:

- Know-what - wiedza o faktach
- Know-why - wiedza o zasadach i prawidłowościach zjawisk
- Know-how - umiejętności i zdolności do wykonywania działań
- Know-who - wiedza o tym, kto posiada know-how

Dodatkowe komponenty wprowadzone przez Simona Tama w 1999 r.

- Know-when - wiedza o tym, kiedy np. najlepiej wprowadzić zmiany
- Know-which - wiedza o tym, na co np. zwracać szczególną uwagę w firmie
- Know-between - wiedza o zależnościach np. między procesami w organizacji
- Know-where - wiedza o tym, gdzie np. szukać rynków zbytu
- Know-whether - wiedza decyzyjna, np. czy coś kontynuować czy nie

Etapy rozwoju zespołu wg. Tuchmana

- Forming
- Storming
- Norming
- Performing
- Adjourning

Konflikty

Co to konflikt?

- Nierozłączna część naszego życia

- Nie jest dobry, ani zły
- Każdy człowiek jest inny
- Sposób radzenia sobie z nim zależy od doświadczenia i personalnych przymiotów
- Jest okazją do rozwiązania problemu
- Może być konstrukcyjny lub destrukcyjny

Symptomy konfliktu:

- Spadek wydajności pracy
- Podziały wokół spornej kwestii
- Spadek motywacji
- Coraz częstsze nieobecności
- Niszczenie współpracy
- Zmiany w zachowaniu

Sposoby rozwiązywania konfliktu:

Negocjacje

- Procedura, meritum, efekt - pod kontrolą stron

► Facylitacja

- Procedura - kontrolowana przez facylitatora

- Meritum, efekt - pod kontrolą stron

► Mediacje

- Procedura - kontrolowana przez mediatora

- Meritum, efekt - pod kontrolą stron

► Arbitraż

- Meritum, procedura i efekt kontrolowane przez arbitra

► Sąd

- Meritum, procedura - kontrolowane przez adwokatów i sędziego

- Efekt - kontrolowany przez sędziego.

Kompromis jako sposób rozwiązywania konfliktu ZA / PRZECIW:

Zalety:

- połowiczne uzyskanie celu
- lepsze kontakty z osobą , z którą uzyskaliśmy kompromis
- obejście się bez kłótni

Wady:

- Rezygnacja z części interesów
- Niekiedy osiągnięcie impasu ("deadlock")

Systemy HR

- Nie tylko płace i księgowość
- Nie tylko ewidencja kosztów
- Nie tylko ewidencja czasu i efektów pracy
- Nie tylko system weryfikacji umiejętności i kompetencji
- Przenoszenie motywacji z funkcji materialnej do niematerialnej
- Systemy różnicujące wynagrodzenia względem umiejętności

Manager

Cechy dobrego menedżera

- Jest otwarty i komunikatywny
- Jest sprawiedliwy
- Przyznaje się do błędów
- Nie boi się pytać
- Potrafi delegować

Cechy skutecznego menedżera

- Ma świadomość własnego potencjału
- Kompleksowa znajomość swoich mocnych stron i słabości
- Zachęca do dawania feedbacku
- Chęć do zdobywania wiedzy, która zmieni jego perspektywę

Co cenimy w PM?

- Umiejętność zarządzania ludźmi
- Zdolności interpersonalne
- Kreatywność
- Elastyczność w podejściu do problemów
- Podejmowanie ryzyka w biznesie
- Doświadczenie zawodowe

Ryzyko i niepewność

Ryzyko - sytuacja deterministyczna, w której są określone prawdopodobieństwa przypadków - pozytywnych i negatywnych

Niepewność - niemożliwość wpływu na istotę zagrożenia, nie można ocenić za pomocą prawdopodob.

Ryzyko:

- Obiektywne
- Mierzone prawdopodobieństwo
- Zależne od działań

Niepewność:

- Subiektywna
- Nie mierzona prawdopodobieństwo
- Niezależna od działań

Zarządzanie ryzykiem - rozumienie zagrożeń, określenie ryzyka i uniknięcie/zmniejszenie jego wpływu

Cele zarządzania ryzykiem:

- Maksymalizacja efektów pozytywnych zdarzeń i minimalizacja negatywnych
- Zwiększenie szans powodzenia projektu

Po co modelujemy procesy biznesowe

Proces biznesowy to ciąg logicznie powiązanych działań, mających na celu wytworzenie wartości wyjściowej - produktu bądź usługi.

- Wdrożenie systemu jakości w organizacji
- Określenie wymagań funkcjonalnych na elementy systemu
- Wdrożenie systemu IT
- Usprawnianie procedur i systemów obiegu dokumentów
- Zmiany organizacyjne, procesowe instrukcje pracy
- Szkolenia pracowników

Rodzaje modeli procesów biznesowych:

- BPMN

- LML
- S-BPM
- CogNIAM
- xBML
- EPC
- IDEF0
- UML
- FAN
- HPM

Narzędzia do modelowania procesów:

--Enterprise Architect

--Visual Paradigm

- Aris

- Corporate Modeler

- WebSphere Business Modeler

- Adonis

- Visio

- Open-source

- Inne