

Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum

Markmið náms

Helstu markmið með náminu er að þátttakendur læri hagnýtar aðferðir sem starfsfólk í stjórnunareiningum þarf að geta tekist á við, t.d. fjölbreyttari og meira krefjandi verkefni á vinnustað. Þá er einnig stefnt að því að stjórnendur hafi faglegt og úrræðagott starfsfólk sér við hlið sem auðveldi störf þeirra. Þátttakendur fá innsýn inn í störf og ábyrgð stjórnenda og mikilvægi starfa starfsfólks í stjórnunareiningum, til að fylgja verkefnum eftir. Lögð er áhersla á sveigjanleika, sjálfstæði og skipulagshæfni þátttakenda til að geta tekist á við flókin verkefni sem kalla á yfirgripsmikla færni. Starfsfólk í stjórnunareiningum fær einnig þjálfun í samskiptafræðum til að geta komið fram fyrir hönd stjórnenda og unnið í teyrum á vinnustað. Þá eiga þátttakendur að geta tekið á málum er varða starfsemina á markvissan og uppbyggjandi hátt.

Námslýsing

Í okkar hraða þjóðfélagi hefur þörfin fyrir gott starfsfólk í stjórnunareiningum aldrei verið meiri. Þetta starf krefst þess að starfsmaðurinn sé alltaf til taks og geti unnið hratt og fumlaust úr þeim vandamálum sem upp kunna að koma. Starfsmaðurinn þarf að hafa víðtæka þekkingu á mörgum sviðum, eins og fram kemur í námsþáttunum hér að neðan. Starfsfólk í stjórnunareiningum þarf að geta hlustað á stjórnandann og hinn almenna starfsmann, miðlað málum og veitt ráðgjöf. Starfsmaðurinn þarf að geta tekið á móti skilaboðum og komið þeim til skila á rétta aðila, séð um upplýsingamiðlun innan stofnunar og jafnvel út úr fyrirtækinu og á vefinn. Starfsmaðurinn þarf að hafa mikla skipulagshæfileika, vera góður í samskiptum, starfa sjálfstætt og vera námkvæmur í vinnubrögðum. Hann þarf einnig að geta skipulagt fundi, séð um fundarboð og unnið úr fundargögnum. Öll þessi störf krefjast góðrar tölvukunnáttu.

Þetta er starfsmaður sem allir stjórnendur þurfa að hafa og geta treyst á.

Hér eru gerðar tillögur um heildstætt nám sem samanstendur af 11 námsþáttum sem eru 54 kst.

Markhópur

Námið er ætlað skrifstofufólki sem vinnur mikið með stjórnendum og vill sérhæfa sig í þannig samstarfi. Þetta er nám til að treysta verklag starfsmanna í stjórnunareiningum og veita þeim viðurkenningu á framlag sitt.

Tillögur að námsþáttum

Námsþættir	Lengd kst
Breytingastjórnun	4 kst
Fundarsköp og skilvirkir fundir	4 kst
Gæðastjórnun	4 kst
Vinnusálfræði og samskipti á vinnustað	8 kst
Þjónustustjórnun	8 kst
Jafningjastjórnun	8 kst
Streitustjórnun-Líkamsbeiting	4 kst
Viðburðastjórnun	6 kst
Uppsetning og röðun tækja	2 kst
Rafræn skipulagning og upplýsingaleit	4 kst
Upplýsinga-og skjalastjórnun	6 kst
Samtals	54 kst

Breytingastjórnun (4 kst)

Markmið

- Að þátttakandi kynnist þeim þáttum sem geta leitt til breytinga í starfi
- Að þátttakandi læri að takast á við breytingar
- Að þátttakandi geti sett sér ný markmið í breyttu umhverfi

Námslýsing

Það umhverfi sem við lifum og hrærumst í hefur tekið miklum breytingum á undanförunum árum. Breytingar geta stafað af innri þáttum eins og samruna fyrirtækja, breyttri stefnu og skipulagi, nýjum stjórnendum, fjölbættingu rekstrar eða endurhöggun vinnuferla. Breytingar geta haft áhrif á starfsmenn og frammistöðu þeirra, farið verður í þá þætti sem geta hjálpað starfsmanninum að takast á við þessar breytingar.

Fundarsköp og skilvirkir fundir (4 kst)

Markmið

- Að þátttakendur læri að miðla upplýsingum á markvissan hátt.
- Að þátttakendur kynnist réttum fundarsköpum.
- Að þátttakendur geti skilgreint markmið hvers fundar.
- Að fundirnir skili árangri á skilvirkan og áhrifaríkan hátt.
- Að fundargerðin geti verið heimild og viðmið til að meta stöðu og framgang mála.

Námslýsing

Fjallað verður um helstu þætti sem hafa ber í huga við undirbúning funda, tilgang fundarins, dagskrá fundarins, fundarritun og eftirvinnslu. Farið verður í fundarboðun, uppsetningar á

fundargerðum og þá þætti sem fram þurfa að koma í fundargerð. Rætt verður um fundarreglur og mikilvægi þess að bæði fundarstjóri og fundargestir þekki og virði þær.

Gæðastjórnun (4 kst.)

Markmið

- Að þátttakendur öðlist yfirsýn yfir fræðilegan bakgrunn gæðastjórnunar og helstu gæðastjórnunarstaðla samtímans.
- Að þátttakendur fái þekkingu á því hvernig hægt er að hanna og innleiða gæðastjórnunarkerfi á heilbrigðisviði og þekki til gæðaáætlana.
- Að þátttakendur fái innsýn í hvernig gæðastjórnun hjálpar starfsfólki að beita þekkingu sinni og færni á sem bestan hátt og þannig stuðlað að ánægju í starfi.

Námslýsing

Gæðastjórnun, gæðamál og gæðastefna hljóta sífellt meiri athygli í dag hjá stofnunum og fyrirtækjum. Í gæðastefnu felast viðmiðunarreglur, sem stuðst er við varðandi allar ákvarðanir sem snerta gæði í starfsemi stofnana og fyrirtækja. Gæðastjórnun, gæðamál og gæðastefna hljóta sífellt meiri athygli í dag hjá stofnunum og fyrirtækjum. Í gæðastefnu felast viðmiðunarreglur, sem stuðst er við varðandi allar ákvarðanir sem snerta gæði í starfsemi stofnana og fyrirtækja.

Vinnusálfræði og samskipti á vinnustað (4 kst)

Markmið

- Að efla liðsheild á vinnustöðum
- Að auka sjálfstraust og sjálfsmat einstaklingsins

Námslýsing

Ánægt starfsfólk er lykilatriði þess að stofnanir nái árangri. Samskipti á vinnustað þurfa byggjast á virðingu, skilningi, einlægni og samkennd. Kynntar verða hagnýtar leiðir og tekin dæmi af siðfræðilegum vandamálum á vinnustað. Markmiðið með þessi námskeiði er að fjalla um hópasamsetningu og hvernig auka megi starfsgleði fólks. Umræðan verður tengd við gildi vinnustaðarmenningar og góðs starfsanda. Þátttakendur greina eigin ágreiningsstíl og fara í hagnýtar æfingar til að þjálfa uppbyggilega hegðun í ágreiningi á vinnustað. Farið verður í kenningar um mótun sjálfsmats og einkenni lágs sjálfsmats og hvernig hægt er að treysta grunnheilbrigðrar sjálfsmyndar. Einnig er farið í mikilvægi hróss og jákvæðrar af afstöðu.

Þjónustustjórnun (8 kst)

Markmið

- Að þátttakendur geti nýtt þau þekkingarverðmæti sem eru til staðar innan fyrirtækisins.
- Að þátttakendur skilji mikilvægi þess að gera góða þjónustu betri.
- Að þátttakendur geti tekist á við stjórnunarstörf í þjónustufyrirtækjum.

Námslýsing

Fjöldmörg atriði eru tekin fyrir þar sem sýnt er hvernig hægt er að gera góða þjónustu betri, jafnvel framúrskarandi og hvað ber að varast. Fjallað er um fimm grunnþætti þjónustu sem stuðst er við til að meta gæði þjónustu. Leiðbeint er hvernig skal veita góða þjónustu í síma og í

tölvupósti. Kennt er skref fyrir skref hvernig gott er að bregðast við þannig að pirraðir og reiðir skjólstæðingar verði ánægðir á ný.

Jafningjastjórnun (8 kst)

Markmið

- Að þátttakandi öðlist sjálfstraust og öryggi í stjórnun.
- Að þátttakandinn þekki mismunandi leiðir til að stjórna.
- Að þátttakandinn fái skilning á þeim kröfum og væntingum sem gerðar eru.
- Að þátttakandinn þekki helstu mistök sem jafningjastjórnendur gera.

Námslýsing

Á námskeiðinu verður farið yfir þau atriði sem stjórnendur jafningja upplifa sem erfið og óþægileg. Skoðað er hvers vegna þau eru erfið og rýnt í það hvernig best er að snúa sér í þeim málum. Farið er yfir nokkrar aðferðir sem gagnast jafningja-stjórnendum og þær ræddar og síðan æfðar.

Kenntufyrirkomulag

Fyrirlestrar, hæfisþjálfun, virk þátttaka, umræður.

Streitustjórnun – Líkamsbeiting (4 kst)

Markmið

Að starfsmenn:

- þekki undirstöðuatriði líkamsbeitingar við störf
- kunnir hvernig á að beita líkamanum við erfiðisvinnu og álag
- þekki einkenni streitu og þekki ferlið til að koma í veg fyrir slíkt

Námslýsing

Farið er í öll helstu atriði er varða líkamsbeitingu og hvernig komast má hjá álagsmeiðslum. Uppbygging líkamans með áherslu á vöðva, liði og hrygg. Verklegr þjálfun í að lyfta og færa hluti. Farið er yfir hjálpartæki, af hverju þau eru notuð og af hverju ekki. Farið verður í vinnuvernd, öryggismál, bæði verði hugað að velferð einstaklingsins og aðbúnaði í vinnunni og reglufyrirkomulag kynnt. Auk þess lærum við að þekkja merki streitu og árangursríkar aðferðir skoðaðar við að vinna sig út úr því á sem stystum tíma. Skoðum hugtök eins og stress, áhyggjur, kvíða, þunglyndi o.þ.h. og skoðum hvernig slík ferli eru stöðvuð.

Viðburðastjórnun (6 kst)

Markmið

Markmið námskeiðsins er að þátttakendur verði færari í að skipuleggja og stýra viðburðum. Einnig að gera skýra samantekt, meta framkvæmd og geta gert grein fyrir framkvæmd funda og viðburða.

Námslýsing

Lögð er áhersla á hagnýt atriði sem þarf í huga við skipulagningu á atburðum og fundum. Þættir sem farið er í eru: Undirbúningur, dagskrá, skipulagning, framkvæmd, verkaskipting, hlutverk og ábyrgð hvers og eins, úrvinnsla og eftirfylgni viðburða. Einnig verður farið í hvernig skal senda út fundarboð þar sem gert er grein fyrir tilefni fundarins sem og boðun og tímasetningar funda. Fjallað verður um helstu atriði við ritun og dreifingu fundargerða og hvernig skal taka saman helstu niðurstöður funda á skýran og aðgengilegan hátt.

Kennslufyrirkomulag

- Fyrirlestur
- Verkefni
- Umræður
- Æfingar

Uppsetning og röðun tækja (2 kst.)

Markmið

- Að þátttakendur verði öruggari í uppsetningu, stillingu og samsetningu ýmissa tækja fyrir fundi og viðburði.
- Að þátttakendur viti hvernig skal haga uppröðun og skipulagi stærri og smærri funda í fundarými.

Námslýsing

Farið verður í notkun skjávarpa og helstu miðla sem stuðst er við á fundum. Hvernig skal stilla og tengja tæki sem þurfa að vera til staðar fyrir fundi og viðburði. Fjallað verður um hvernig skal haga uppröðun og skipulagi fundar í fundarými þ.e. sætaskipun á fundum, hvar ræðupúlt er staðsett á fundi, hvernig skal haga til skreytingum og uppstillingu á auðkennum stofnana til að mynda fánastandar og merki stofnunarinnar. Að auki verður farið í hvernig skal standa að veitingum á fundum. Og að lokum hvernig fundargögn skulu vera sett fram á skýran og greinargóðan hátt.

Rafræn skipulagning (4 kst.)

Markmið

Að þátttakendur verði færir um að nota forritið Mind Manager og kunni skil á helstu notkunarmöguleikum þess.

Að þátttakendur öðlist færni í skipulagi og í tímastjórnun í rafrænni dagbók.

Námslýsing

Fjallað verður um helstu notkunarmöguleika og hagnýtar lausnir við Mind Manager við verkefnastjórnun og meðhöndlun upplýsinga, skýrslugerð, kynningar, hugarflug og samspil við helstu Microsoft forrit. Fjallað verður um skipulag og tímastjórnun í rafrænni dagbók.

Kenntufyrirkomulag

- Fyrirlestrar
- Æfingar í forritinu Mind Manager.

Upplýsinga- og skjalastjórnun (8 kst)

Markmið námskeiðs

Yfirmarkmið:

- Að starfsfólk, sem ber ábyrgð á upplýsinga- og skjalastjórn, skilji mikilvægi þáttarins í rekstrinum.
- Að starfsfólk, sem annast upplýsinga- og skjalastjórn, geti sinnt starfsskyldum sínum á skilvirkan hátt.

Undirmarkmið:

- Að starfsfólk geti lagt þekkingu að mörkum varðandi tölvuvæðingu skjalastjórnar.
- Að starfsfólk þekki gildi upplýsinga- og skjalastjórnar fyrir þekkingarstjórnun og gæðastjórnun.

Námslýsing

Farið verður í skjalatalningu, geymsluáætlun fyrir skjöl, skjalaflokkun og skjalaflokkunarkerfi, húsnæði og búnað fyrir virk og óvirk skjöl, öryggisáætlanir fyrir skjöl, þökkun og skráningu hálfvirkra og óvirkra skjala, stöðlun á skjalagerð og eyðublaðastjórn. Lögð verður áhersla á skipulag málasafna, bókhaldsgagna, ljósmynda, teikninga og kynningarefnis svo og gagna í mismunandi formi – pappír og rafrænu formi. Sýnt verður fram á hvernig hægt er að nota ýmis konar tölvukerfi við skipulagningu gagna, skráningu, vistun og endurheimt.

Fjallað verður um tengsl upplýsinga- og skjalastjórnar og stjórnun þekkingar og gæða. Kenndar verða aðferðir við að skipuleggja útgefið efni sem keypt er eða berst stofnunum, s.s. bækur, tímarit, fréttabréf, árskýrslur o.þ.h. Lögð er áhersla á að námskeiðið hentar öllum starfsmönnum sem hafa með málaflokkinn að gera innan síns vinnustaðar.