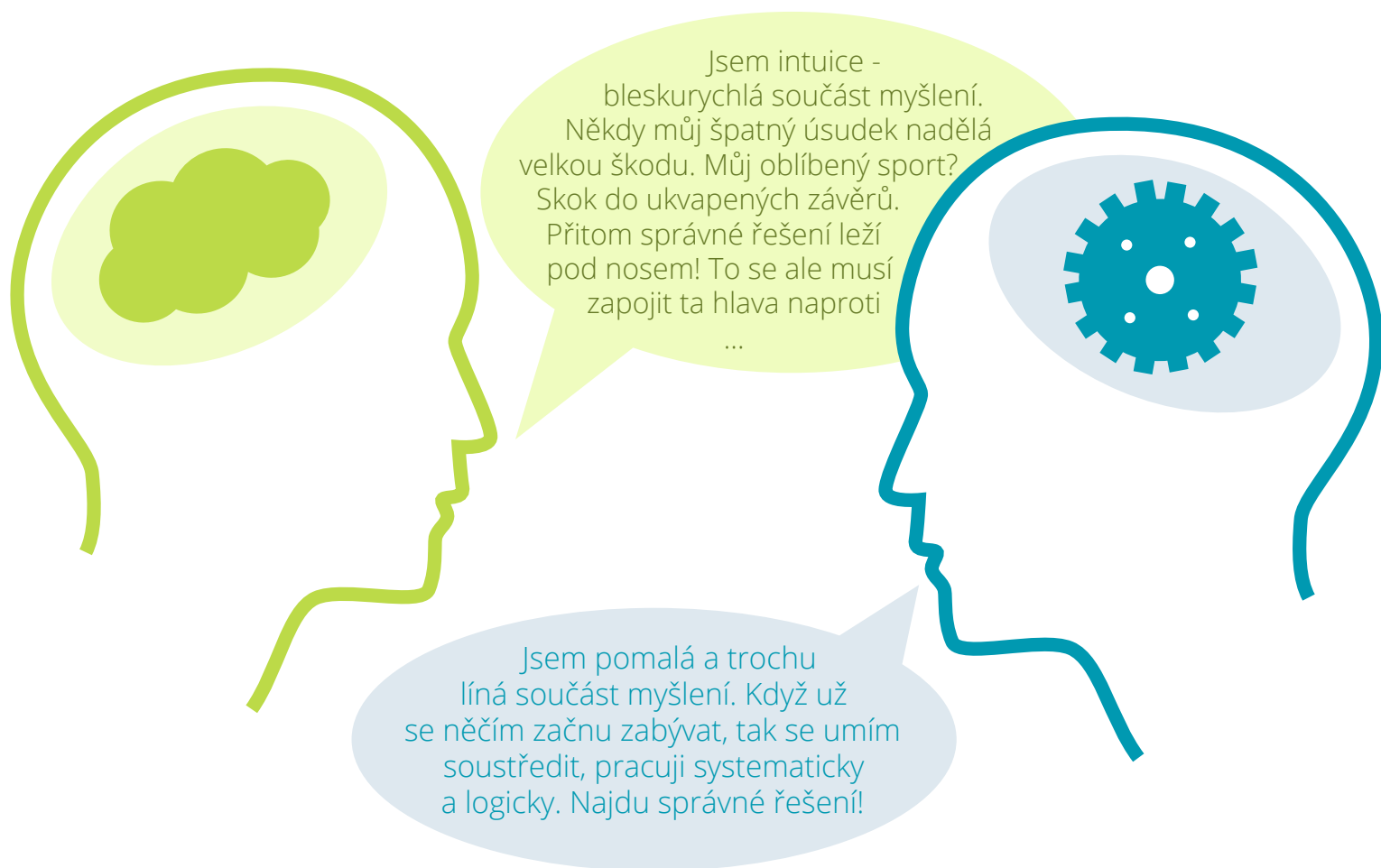




Metodika a školení

Kepner - Tregoe

Řešení problémů a racionální rozhodování



Metodika pro řešení problémů a racionální rozhodování podporuje přímočaré uvažování, schopnost proplout mezi úskalími složitých situací, jednat rozhodně a reagovat správně na nejsložitější situace, které stojí před vaší organizací.

Procesy, které patří do této metodiky, vybaví dovednostmi nezbytnými pro efektivní zvládnání úkolů současné a budoucí vedoucí i samostatné pracovníky ve všech oborech.

Na složité situace systematicky

Metodika pro řešení problémů a rozhodování je základ, na kterém společnost Kepner-Tregoe staví svoji spolupráci se zákazníky na celém světě. Je to podstatná součást zlepšování výsledků činnosti firem. Průlomové koncepty metodiky byly vyvinuty po několikaletém rozsáhlém výzkumu, který společně prováděli pánové Charles H. Kepner a Benjamin B. Tregoe.

Metodika pro řešení problémů a rozhodování je postup, jak krok za krokem úspěšně řešit problémy, dávat jim správné priority, činit správná rozhodnutí a analyzovat potenciální

rizika nebo příležitosti. Procesy, které patří do této metodiky, vybaví současné a budoucí vedoucí i samostatné pracovníky nezbytnými dovednostmi pro efektivní zvládnání úkolů.

Současná verze semináře je významně vylepšena o poutavé výukové formy.

Novinky v semináři:

- *Téměř 3 hodiny ilustrativních ukázek a hraných případových studií ve video formátu*
- *Sada 25 reálných případů pro výuku a procvičování metodiky*
- *Aplikace pro mobilní zařízení, která podporuje použití KT metodiky v praxi*
- *Integrované internetové diskusní fórum přístup k dalšímu obsahu, který podporuje KT koncepty a připomíná KT metodiku*



Kontakt pro ČR a SK
prucha@kepner-tregoe.cz
www.kepner-tregoe.cz



Jan Průcha
Licencovaný lektor
Reseller Kepner-Tregoe

Procesy metodiky pro řešení problémů a rozhodování

Základní procesy, které jsou obsaženy v semináři:

Zhodnocení situace (Situation Appraisal): Systematické uvažování pro složité situace

Posluchači se naučí jak rozeznat a vyjasnit jednotlivé problémy, které jsou ve složité situaci obsaženy a které vyžadují pozornost, jakou jim přiřadit prioritu a jak určit další postup. V plánu dalšího postupu posluchači řeší, zda a jaká následná analýza je nutná, koho je potřeba angažovat a jaké konkrétní kroky se mají provést. Proces „Zhodnocení situace“ rychle objasní nepřehlednou situaci, umožní transparentně určit priority a zabraňuje tak neusměrněným aktivitám.

Analýza problému (Problem Analysis): Systematické uvažování při řešení obtížných problémů

Účastníci se naučí nalézt příčinu problému pomocí systematického získávání, třídění a analyzování informací o problému. Možné příčiny jsou pak testovány proti těmto faktům. Výsledná příčina je ověřena na pravdivost a nakonec proběhne úvaha, zda příčina sama, nebo způsoby jejího odstranění, mohou být zdrojem nových komplikací. Proces „Analýza problému“ zajišťuje, že pravá příčina je známa předtím, než se začnou provádět nápravné akce.

Rozhodovací analýza (Decision Analysis): Systematické uvažování pro důležitá rozhodnutí

Posluchači se naučí vyjasnit účel rozhodnutí a formulovat jasné, měřitelné cíle (kritéria, požadavky), pro které je rozhodnutí činěno. Vyhodnotí alternativy, které přicházejí v úvahu a posoudí jejich rizika – předtím, než provedou rozhodnutí. Proces „Rozhodovací analýza“ zajišťuje informovaný výběr z více alternativ a tím zvyšuje šanci na správné rozhodnutí se známými, přijatelnými riziky.

Analýza potenciálních problémů (Potential Problem Analysis): Systematické uvažování pro řízení rizik

Účastníci se naučí předvídat možná ohrožení úspěchu budoucích aktivit. Vezmou v úvahu možné příčiny jednotlivých hrozeb a jak jim zabránit. Připraví náhradní postupy a jejich spouštěcí mechanismy pro případ, že se předvídaný problém vyskytne. Proces „Analýza potenciálních problémů“ podporuje přípravu a omezuje četnost neplánovaných následných opatření.

Analýza příležitostí (Potential Opportunity Analysis): Systematické uvažování pro maximální výtěžek

Posluchači se naučí předvídat a využít maximálně pozitivní efekty plánovaných aktivit. Rozmyslí, co by mohlo být důvodem pro úspěch a jak mu pomoci. Připraví postupy, jak z příležitosti vytěžit maximum, pokud nastane. Proces „Analýza příležitostí“ pomáhá s přípravou na situace, které se vyvíjejí lépe, než očekáváme.



Kontakt pro ČR a SK
prucha@kepner-tregoe.cz
www.kepner-tregoe.cz



Jan Průcha
Licencovaný lektor
Reseller Kepner-Tregoe



Cíle semináře

Účastníci semináře získají následující znalosti a schopnosti:

- Porozumění procesům z metodiky Kepner –Tregoe
- Kladení přesných otázek a pozorné naslouchání
- Efektivní spolupráce v týmu pomocí společného přístupu k dané situaci a zavedenému názvosloví
- Rozpoznat, kdy je vhodné angažovat další osoby, aby byla zajištěna součinnost a kvalita řešení
- Aplikovat metodiku v praxi a podpořit tak úspěch organizace

Forma výuky

KT propojila svůj vlastní přístup s tím nejlepším ze současné metodiky vzdělávání.

Program semináře

- Poskytuje stimulační prostředí pro maximální přenos znalostí, založené na principech vzdělávání dospělých
- Využívá připravené případy k řešení a aplikaci metodiky na případy z praxe

- Podporuje absolventy ve využívání metodiky v praxi pomocí aplikace pro mobilní zařízení, nástroji skupinové komunikace na internetu
- Dává absolventům přístup k dalším souvisejícím materiálům

Pro koho je seminář určen

Procesy z metodiky Kepner - Tregoe jsou funkční **ve všech oborech lidské činnosti**. Využijí je odborníci, kteří řeší složité situace a musejí spolehlivě určovat příčiny odchylek od normálních stavů (poruchy, výpadky, snížení kvality...). Dále je metodika přínosná pro vedoucí pracovníky týmů, kteří mají zájem na efektivním přístupu k řešení problémů a rozhodování v organizaci. V neposlední řadě metodiku využijí IT odborníci v rolích Problem Manager nebo Incident Manager (metodika Kepner-Tregoe je uvedena v souboru doporučených postupů pro řízení informačních technologií ITIL)

Přizpůsobení obsahu semináře

Obsah, strukturu a délku semináře lze přizpůsobit potřebám a požadavkům organizačního zařazení posluchačů nebo odbornému zaměření specialistů.



Kontakt pro ČR a SK
 prucha@kepner-tregoe.cz
www.kepner-tregoe.cz



Jan Průcha
 Licencovaný lektor
 Reseller Kepner-Tregoe

Program standardního třídenního Semináře s důrazem na proces „Analýza problému“

Den 1

- Úvod, představení, očekávání účastníků a lektora (případně „sponzora“)
- Přehled procesů

Analýza problémů – úvodní poznávací úloha

- Lekce: Proces Analýza problému, část 1
- Řešení případu – procvičení použití obsahu předchozí lekce
- Lekce: Proces Analýza problému, část 2
- Pokračování řešení případu – procvičení použití obsahu předchozí lekce
- Lekce: Proces Analýza problému, část 3
- Pokračování řešení případu – procvičení použití obsahu předchozí lekce
- Shrnutí dne, plán na další den, zadání dobrovolného čtení

Den 2

- Zopakování předešlého dne a cíle na tento den
- Lekce: Jak se správně ptát, poslouchat a dokumentovat.
- Analýza problému z knihovny KT
- Lekce: Dodatky k procesu Analýza problému

Rozhodovací analýza – úvodní poznávací úloha

- Lekce: Proces Rozhodovací analýza, část 1
- Řešení případu – procvičení použití obsahu předchozí lekce
- Lekce: Proces Rozhodovací analýza, část 2
- Řešení případu – procvičení použití obsahu předchozí lekce
- Aplikace procesu na situaci z praxe účastníků nebo z knihovny KT
- Shrnutí dne, plán na další den, zadání dobrovolného čtení

Den 3

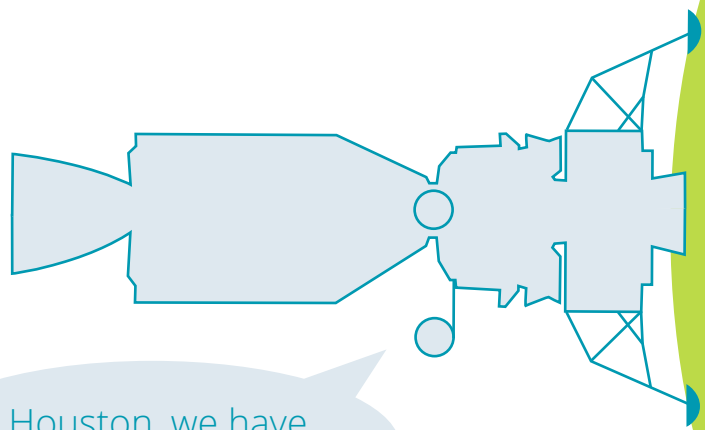
- Zopakování předešlého dne a cíle na tento den
- **Analýza potenciálních problémů** – úvodní poznávací úloha
- Lekce: Proces Analýza potenciálních problémů
- Lekce: Proces Analýza potenciálních příležitostí
- Aplikace procesu na situaci z praxe účastníků nebo z knihovny KT
- **Zhodnocení situace** – úvodní poznávací úloha
- Lekce: Proces Rozhodovací analýza
- Aplikace procesu na situaci z praxe účastníků nebo z knihovny KT
- Závěrečná diskuse – návaznosti a souvislosti procesů KT
- Shrnutí semináře, zhodnocení a závěr



Kontakt pro ČR a SK
prucha@kepner-tregoe.cz
www.kepner-tregoe.cz



Jan Průcha
Licencovaný lektor
Reseller Kepner-Tregoe



Houston, we have
a problem

Tato věta z paluby Apolla 13
nastartovala v Houstonu systematické
hledání příčiny náhlého poklesu napětí
zdrojů elektřiny kosmického plavidla
- podle metodiky Kepner-Tregoe

O Kepner-Tregoe

Víc než 50 let pracuje Kepner-Tregoe s předními společnostmi světa a pomáhá jim vylepšovat výsledky podnikání. Jsme si vědomi náročných úloh před Vámi, limitů časových i omezených zdrojů, rostoucí složitosti provozu a zvyšujících se požadavků zákazníků. Poskytujeme praxí prověřenou metodiku pro racionální přístup ke složitým situacím, které pomáhají snižovat náklady, zvyšovat efektivitu, kvalitu a vykonávat lepší kontrolu.

Naše znalosti se stanou Vašimi znalostmi.

Protože dáváme důraz na přenos znalostí a jejich udržení, poskytujeme tím hodnotu využitelnou dnes i v budoucnu. V podstatě se zaměřujeme na to, aby

vaše organizace v budoucnu rychle řešila problémy a využívala příležitosti. A pokud bychom zmizeli, naučené zůstane...

Pomáháme organizacím být efektivnějšími.

Jeden příklad – naše metodika byla základem postupu pracovníků NASA, který pomohl bezpečnému návratu kosmické lodi Apollo 13 na Zemi. Ne každé řešení ale stojí za zfilmování (narážka na film Apollo 13 s Tomem Hanksem), nicméně jeden z nejzajímavějších aspektů toho, co děláme, je měřitelná návratnost investice. Výsledky se dostaví v úsporách času, v lepším využití zdrojů, v menším počtu chyb, v menším počtu provozních výpadků a tím ve vyšším zisku.

Pro více informací nás navštivte na www.kepner-tregoe.cz.



Kontakt pro ČR a SK
prucha@kepner-tregoe.cz
www.kepner-tregoe.cz



Jan Průcha
Licencovaný lektor
Reseller Kepner-Tregoe