

Koolituspakkumine

Pakume juhtimispsühholoogia tasemeõpet täiendkoolitusena:

Sihtgrupp: Eesti Inseneride Lidu liikmeskonda kuuluvates ettevõtetes töötavad insenerid

Kursuse kestvus: 10 x 8 akadeemilist tundi (igal koolituspäeval 2 kohvipausi a' 15 min ja lõuna 45 min)

Doktoriõppe kursus Juhtimispsühholoogia HHP9010 (4,0 EAP);

1,0 EAP = 26 töötundi; kursuse ajaline maht on 104 tundi, sellest 24 tundi iseseisvat tööd (testid, digiõppe loengud) ja 80 tundi auditoorset õppetööd (akadeemilised loengud, seminarid, praktilised õppused)

Didaktilised meetodid: akadeemiline loeng, videotreening, digiõpe, praktiline õppus rühmatöona, diskussioon, paneelmeetod, juhtimiskaasuste lahendamine, harjutustööd, demonstratsioonid ja simulatsioonid, individuaalsed psühholoogilised testid (juhtimisstiil, juhi tööstress, kontrollkese, töömotivatsioon ja isiksus), iseseisvad tööd

Soovitatav kirjandus:

1. Maaja Vadi, Organisationsiooni käitumine, Tartu Ülikooli Kirjastus, 1995
2. Ruth Alas, Strateegiline juhtimine, Külim, 1997
3. Karl-Erik Sveiby, Juhtimistarkus, Tallinn Olion, 1994
4. Tom Peters, Professionaalsete teenuste firma, OÜ Fontese Kirjastus, 2002
5. Manfred Kets de Vries, Juhtimise müstika, käsiraamat inimestega töötamiseks, Kirjastus Pegasus, 2002
6. Mart Jürisoo, Burnout. Lähipõlemine, OÜ Fontese Kirjastus, 2004
7. Paul Hersey, Kenneth H. Blanchard, Management of Organizational Behavior, Utilizing Human Resources, sith ed., Prentice-Hall International Editors, 1993
8. John Arnold, Ivan T. Robertson, Cary L. Cooper, Work Psychology, Understanding Human Behaviour in the Workplace, Pitman Publishing, 1991
9. MANAGEMENT.....

Digiõpe:

<http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/digi.php>

Teichmann, Mare.

Delegeerimine [Elektroniline teavik].

Teichmann, Mare.

Juhi imago [Elektroniline teavik].

Teichmann, Mare.

Meeskonnatöö [Elektroniline teavik].

Teichmann, Mare.

Muutuste juhtimine [Elektroniline teavik].

Teichmann, Mare.

Teadmiste juhtimine [Elektroniline teavik].

Teichmann, Mare.

Tööstress [Elektroniline teavik].

Teichmann, Mare.

Kliendikeskne teenindamine [Elektroniline teavik].

Teichmann, Mare; Randmann Liina .
Toimetulek tööstressiga (Elektroniline teavik)

Digi-aabitsad:

<http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/aabits.php>

Digi-aabits 7. Motivatsioon

Digi-aabits 8. Mõtlemine

Digi-aabits 9. Isiksus

Digi-aabits 10. Suhtlemine. Konfliktid

Digi-aabits 11. Isiksuse kaitsemehhanismid. Eneshinnang

Digi-aabits 12. Sotsiaalsed suhted

Aeg:

koolitus toimub

11. märts 2010	Juhtimine
25. märts 2010	Juhtimisstiil
14. aprill 2010	Meeskonnatöö
28. aprill 2010	Tööstress ja toimetulek
19. mai 2010	Töömotivatsioon
18. august 2010	Juhi kommunikatiivsed oskused
15. september 2010	Juhi suhtlemisoskused
20. oktoober 2010	Enesejuhtimine
17. november 2010	Töötajate arendamine
8. detsember 2010	Kliendikesksus juhtimisel (alluv kui siseklient)

Koolituspäeva ajakava:

- 9.30 – 11.00 akadeemiline loeng
- 11.00 – 11.15 kohvipaus
- 11.15 – 12.45 akadeemiline loeng / praktiline õppus
- 12.45 – 13.30 lõuna
- 13.30 – 15.00 akadeemiline loeng / praktiline õppus
- 15.00 – 15.15 kohvipaus
- 15.15 – 16.45 akadeemiline loeng / praktiline õppus

Koht: Tallinna Tehnikaülikooli tööstuspsühholoogia instituut, Akadeemia tee 3

www.tpi.enop.ee

Kursust viivad läbi:

- **Mare Teichmann** (PhD), Tallinna Tehnikaülikooli psühholoogiaprofessor, P. & M. Curie nim. Pariisi Ülikooli erakorraline professor, Euroopa Töö- ja Organisatsioonipsühholoogia Professorite Nõukogu (ENOP) liige
- **Liina Randmann** (MSc), psühholoog, Tallinna Tehnikaülikooli tööstuspsühholoogia instituudi lektor
- **Agu Uudelepp** (PhD), Tallinna Tehnikaülikooli tööstuspsühholoogia instituudi lektor
- **Mart Murdvee** (MA), psühholoog, Tallinna Tehnikaülikooli tööstuspsühholoogia instituudi mittekooosseisuline lektor
- **Jüri Ilvest Jr.** (LLB), AS PE Konsult, digiõppe tehnoloogia autor

Koolituspäeva hind ühe õppuri kohta: 835.- EEK (tasemeõppe hinnale **ei lisandu** käibemaksu)

Hinna sisse kuulub:

- kursuse kureerimine ja läbiviimine

- õppematerjalid igale kursuset osavõtjale
- digiõppe materjalid
- psühholoogia testid ja individuaalne tagasiside testide tulemustest
- TTÜ tunnistused (tunnistuse aluse on võimalik juhtimispsühholoogia HHP 9010 so 4,0 EAP õpingutesse üle kanda ja arvestus sooritatuks lugeda)
- kohvipausid
- TTÜ üldkulu, ruumid, esitlustehnika, videotehnika

Pakkumise koostanud:

Mare Teichmann

psühholoogiaprofessor

tööstuspsühholoogia instituudi direktor

mob tel +50 78 510

e-mail: mare@pekonsult.ee

PROGRAMM

11. märts 2010

Juhtimine

9.30 -11.00	<p>Juhtimine (Leadership)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fakte juhtide elust (<i>Centre for Creative Leadership</i>) • Fakte alluvatest • Kaasaegsed juhtimisteooriad (isiksus, käitumine, situatsioon) • Juhtimine eesmärkide kaudu • Organisatsiooni eesmärgid, juhi eesmärgid, töötajate eesmärgid • Organisatsiooni kultuur (väärtused, rituaalid, kangelased, sümbolid) • Vajadused (materiaalsed, mittematerjaalsed) • A. Maslow vajaduste hierarhia (kaasaegne käsitlus) ja kasutusvõimalused • Motivatsiooni mõju tulemuslikkusele (<i>Harvardi Ülikool</i>) • Edu valem (Tulemus = võimed x motivatsioon x võimalus) • Herzbergi motivatsiooni teooria kasutusvõimalused • McClellandi motivatsiooni teooria kasutusvõimalused <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	<p>Juhtimistsükkel ja juhi rollid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juhtimistsükkel (planeerimine, organiseerimine, motiveerimine, kontrollimine) • Juhi rollid (interpersonaalsed rollid, infoga seotud rollid, organisatsiooniga seotud rollid) • Töölase rolli ähmasus • Rollikonflikt • Juhi tööaeg • Keskastme juhi kohustused ja täitmiseks kuluv aeg • Tööaja kasutamine (keskpäraste tulemustega juht, edukas juht) • Eduka juhi isiksuse omadused • Manipuleerimine • Alluvate mõjustamine (sõbralikkus, veenmine, sundimine/kehetestamine, ähvardamine, meelitamine, koalitsioon, põhjendamine, kauplemine, hämamine, segadusse ajamine) <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	<p>Enesekehtestamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enesekehtestav käitumine • Miks enesekehtestav käitumine? • Alistuv käitumine • Miks töötaja käitub alistuvalt?

	<ul style="list-style-type: none"> • Alistuva käitumise tagajärg • Agressiivne käitumine • Miks töötaja käitub agressiivselt? • Agressiivse käitumise tagajärg • Kehtestava käitumise sisu • Kehtestava käitumise vormid • Juhud kui juhil ei ole soovitatav kasutada enesekehtestamist • Keeldumise oskus • Oma arvamuse väljendamine • Vestlusesse lülitumine • Katkestamise vältimine • Viha juhtimine <p>Lektor Liina Randmann</p>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	<p>Praktiline õppus: videotreening, simulatsioon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enesekehtestamine • Keeldumine • Oma arvamuse väljendamine • Vestlusesse sekkumine • Katkestamise vältimine • Diskussioon <p>Lektor Liina Randmann</p>

Kodutööd

Testid:

Juhtimisstiili indikaator <http://www.pekonsult.ee/msi.php>

Juhi motivatsioonitest (CMPS-modifikatsioon) <http://www.pekonsult.ee/cmeps.php>

Juhi tööalase kontrollkeskme test (Work Locus of Control Scale)

<http://www.pekonsult.ee/locusofcontrol.php>

25. märts 2010

Juhtimisstiil

9.30 -11.00	<p>Juhtimisstiilid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demokraatlik juhtimisstiil • Autokraatlik juhtimisstiil • Rahvamehe juhtimisstiil (<i>Country Club Management</i>) • Las minna juhtimisstiil (<i>Laissez – Faire</i>) • Juhi ja liidri käitumise • Kontrollkeske (<i>Locus of Control</i>) • Internaal • Eksternaal • Juhtide internaalsus / eksternaalsus Eestis ja teistes Euroopa riikides (<i>CISMS 24. riigi uuring 2002</i>) • Õpitud abitus • Liidrite viis taset (<i>David G Broadbent, 2004</i>) • Intelligentsus ja juhtimine • Akadeemiline intelligentsus (IQ) • Emotsionaalne intelligentsus (EQ) • Praktiline intelligentsus (PQ) • Juhi tüüpide mudel (transaktsionaalsed käitumised, transformatiivsed käitumised) • Praktilised järeldused uuringutest <p>Professor Mare Teichmann</p>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	<p>Praktiline õppus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuaalse juhtimisstiili testi tulemuste analüüs • Juhtimisstiili kaasuste lahendamine • Individuaalse juhi motivatsioonitesti tulemuste analüüs • Internaalse/eksternaalsu suhtumise analüüs • Diskussioon <p>Professor Mare Teichmann</p>

12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	Konfliktid <ul style="list-style-type: none"> • Motivatsioonikonflikt • Töökonfliktide tunnused • Töökonfliktide tüübid (struktuurikonfliktid, teabekonfliktid, suhtlemiskonfliktid, huvide konfliktid) • Konfliktide lahendamise stiilid (võit-võit; võit-kaotus) • Võit-kaotus • Kompromiss • Probleemi lahendamine • Ignoreerimine • Nõustumine • Konfliktide lahendamise strateegiad • Intriigid • Kuulujutud • Kuulujuttude vältimine ja ohjamine <i>Professor Mare Teichmann</i>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	Praktiline õppus <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikatsiooni katse (kuulujutu tekkimine) • Kaasuste analüüs ja lahendamine – töökonfliktid <i>Professor Mare Teichmann</i>

Kodutööd

Digiöpe:

Meeskonnatöö <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/digi/meeskonnatoo.htm>

Mõtlemine ja loogika reeglid <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/aabits/digiaabits8.htm>

14. aprill 2010

Meeskonnatöö

9.30 -11.00	Läbirääkimisoskused <ul style="list-style-type: none"> • Poolte arv: 1+1, 1+ grupp, grupp + grupp • Läbirääkimiste alustamine • Vaidlusküsimuste kindlaksmääramine • Huvide ja vajaduste määratlemine • Alternatiivsetete lahendusvariantide pakkumine • Alternatiivide hindamine ja selekteerimine • Abistavad tegurid edukateks läbirääkimisteks (ühine siht või eesmärk, usk võimalusse probleem lahendada, teise poole seisukohtade õigustatuse tunnustamine, koostöövalmidus, usaldus, korrektne ja selge suhtlemine) • Murdepunkt • Läbirääkimiste keskmine etapp (pakkumiste järjepidevus, raam ja üksikasjad, aktiivne kuulamine ja küsimused) • Peamised vastupanu liigid (varjatud vastupanu, ettekäanded, tahtmatus, lojaalsusvastupanu) • Pressingtehnikad (enda seisukohtade kiitmine, konkureeriva ettepaneku karm kriitika, planeeritud järeleandmised, kokkuleppe sidumine tingimustega, liiga palju lahkeid lubadusi, enda seisundi ületähtsustamine, tingimise õhutamine) • Teise poole nõustumise signaalide äratundmine (küsimused üksikasjade kohta, teiselt inimeselt tema arvamuse küsimine, lõõgastumine, sõbralikuks muutumine, huvi ja heakskiidu kinnitamine, žestid) • Läbirääkimiste lõpetamise tehnikad (alternatiivide pakkumine, komplimentide tegemine, hüvede kokkuvõtmine, jah-vastuste meetod, kokkulepe) <i>Professor Mare Teichmann</i>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	Praktiline õppus <ul style="list-style-type: none"> • Läbirääkimiste simulatsioon <i>Professor Mare Teichmann ja Jüri Ilvest Jr.</i>
12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	Meeskonnatöö <ul style="list-style-type: none"> • Meeskond

	<ul style="list-style-type: none"> • Meeskonna loomine • Sünergia • Meeskonna loomise ABC • Meeskonnaliikmete rollid (tulemusele orienteeritud rollid, suhetele orienteeritud rollid, destruktiivsed rollid) • Meeskonna areng • Meeskonna arengu staadiumid (formeerumine, tormlemine, normeerumine, tõhus koostöö) • Meeskonna juhtimine <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	<p>Praktiline õppus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meeskonnatöö videotreening ja –analüüs (rühmatöö) <p><i>Professor Mare Teichmann ja Jüri Ilvest Jr.</i></p>

Kodutööd

Digiõpe:

Tööstress <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/digi/stress.htm>

Toimetulek tööstressiga <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/digi/toimetulek.htm>

Testid:

Juhi tööstressi test (OSI 2, Occupational Stress Indicator) <http://www.pekonsult.ee/stress.php>

Töö- ja pereelu konflikti test (Work-Family Conflict Scale) <http://www.pekonsult.ee/tooelu.php>

28. aprill 2010

Tööstress ja toimetulek

9.30 -11.00	<p>Tööstress</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tööstress • Tööstressi tase Eestis, Euroopa riikides ja USA-s • Tööstress kui kiviaja inimese reaktsioon kaasaegses töökeskkonnas • Võitle või põgene reaktsioon • Tööstressi riskiga elukutsed • <i>Monitoring- stressitesti tegemine ja tulemuste individuaalne hindamine</i> • Stressi juhtimine • Ettevõtte tasandil stressi juhtimine • Juhi roll tööstressi ohjamisel • Töötaja roll tööstressi juhtimine • <i>Näitlik katse: sidruni efekt ehk kuidas saab stressi juhtida</i> • Tööstressorite tüübid • Tööstressorid Eestis (TTÜ, CISMS tööstressi uuringud 1997, 2002, 2005) • Läbipõlemise ohjamine • Lõbipõlemise staadiumid ja esmaabi endale <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	<p>Stressiga toimetulek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toimetuleku strateegiad <p>Eesmärkide püstitamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eesmärkide ja probleemide kaos • Lähi- ja kaugemad eesmärgid • Eesmärkide vajalikkus • Eesmärkide püstitamise reeglid • Praktiline õppus – eluväärtused • Eluväärtused Eestis (2004) • Perekonna arengu staadiumid <p>Probleemide lahendamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • A-tüüpi isiksus ehk tööhull – kuidas olla edukas, kuid vältida läbipõlemist • Probleemilahendamise etapid • Probleemi lahendusvariandid • Tegevusplaan • Edu aritmeetika • Edu valem <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>

12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	<p>Stressiga toimetulek (jätkub)</p> <p>Internaalne mõtlemine toob edu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollitunne • Internaalne mõtlemine • Eksternaalne mõtlemine • Õpitud abitus <p>Isiksuse tasakaal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eneshinnang • Finants-majanduslik staatus • Suhted tööl • Suhted väljaspool tööd • Füüsiline tervis • Töövõime <p>Sotsiaalsed suhted</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sotsiaalne toetus ehk kõige olulisemad suhted <p>Töö ja elu tasakaal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rollikonfliktid • Toimetulek rollidega • Tööle orienteeritud abielupaarid • Aja kasutamine • Mina-kaitsemehhanism – ehk homme hakkab... <p>Situatsiooni hindamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaotus, ähvardus või väljakutse • Hinnangute ja mõtteviiside muutmine • Eba-adekvaatesed, stressi tekitavad mõtted • Automaatsed mõtted • Toimimisjuhis paanikas või emotsionaalses pinges toimimiseks <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	<p>Stressiga toimetulek (jätkub)</p> <p>Emotsioonide juhtimine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viha • Vihaga toimetulek <p>Eneshinnang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eneshinnang: madal, kõtge, adekvaatne, mitteadekvaatne • Madala eneshinnanguga inimese probleemid • Eneshinnangu mõjutamine • Professionaalsus: erialane kompetentsus, suhtlemisalane kompetentsus, ametialane kompetentsus <p>Staatuse-sündroom ja saare-naise kompleks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staatuse-sündroom • „mina“ ja võrdlusgrupp • Vajadused • Saare-naise kompleks <p>Elukvaliteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elukvaliteet (Maailma Terviseorganisatsiooni järgi) • <i>Test-hinnang – minu elukvaliteet</i> • Elukvaliteet Eestis (2000) <p>Tegevused stressiga toimetulekuks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline õppus – aktiivsed ja passiivsed tegevused <p>Visualiseerimine ja relaksatsioon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kasutusjuhend • USA stressimaandajad (2002) <p>Levinud stressimaandamise tehnikad (23 tk. + kommentaarid)</p> <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>

Kodutööd

Iseseisvad tööd:

- Kodutöö nr. 1 – isiklike ja tööalaste eesmärkide püstitamine
- Kodutöö nr. 2 – probleemide audit, Kepneri meetod esmatähtsate probleemide määramiseks
- Kodutöö nr 3 – aja kasutamise audit ehk kuhu kaob minu aeg

Digiõpe:

Digi-aabits 7. Motivatsioon <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/aabits/digiaabits6.htm>

19. mai 2010

Töömotivatsioon

9.30 - 11.00	Alluvate motiveerimine <ul style="list-style-type: none">• Enesemotivatsioon ja välised motivaatorid (stiimulid)• Seesmine motivatsioon• Juhi eksitused• Motivatsioon (vajadus, motiiv, tegevus)• A. Maslow vajaduste hierarhia• Väline motivatsioon• Stiimulite kasutamine• Raha ja töömotivatsioon• Tunnustamissüsteem <i>Professor Mare Teichmann</i>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	Praktiline õppus <ul style="list-style-type: none">• Tunnustamissüsteemi loomine - simulatsioon• Erinevate stiimulite kasutamine – juhtimiskaasuste analüüs <i>Professor Mare Teichmann</i>
12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	Kiitus, laitus, tagasiside <ul style="list-style-type: none">• Tasud• Hindamine• Hinnang• Hindamise loogika• Kinnitused• Tunnustamine• Positiivne mõju• Eduelamus• Enesehinnang• Enesetõhusus• Käitumise muutmine• Mida tuleb kiita?• Kiitus kui motivaator• Juhipoolne mitteformaalne tunnustamine• Kaudne tunnustamine• Laitus• Karistamine• Tagasiside andmine <i>Lektor Liina Randmann</i>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	Praktiline õppus <ul style="list-style-type: none">• Kiitmine• Laitmine• Tagasiside andmine <i>Lektor Liina Randmann</i>

Kodutööd

Digiöpe:

Juhi imago http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/digi/juhi_imago.htm

Digi-aabits 10. Suhtlemine. Konfliktid <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/aabits/digiaabits10.htm>

Digi-aabits 12. Sotsiaalsed suhted <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/aabits/digiaabits12.htm>

18. august 2010

Juhi kommunikatiivsed oskused

9.30 - 11.00	Suhtlemine ja kommunikatsioon <ul style="list-style-type: none">• Töölased suhted (vertikaalne ja horisontaalne tasand)• Organisatsioonivälised suhted
--------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Info ei liigu (Punase liini konflikt juhtimises) • Suhtlemisvahendid • Verbaalsed suhtlemisvahendid • Info vastuvõtmine • Info tajumine • Info edastamise kolm faasi • Sõnumi esitamise printsiibid • Ootused ja nõuded juhi suhtlemisele • Sõnumi arendamine (Näitlik eksperiment) • Sagedased vead info edastamisel • Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid (silmside, häääl, poos. žestid, miimika, riietus, hääälitsused, huvi, huumor) <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	<p>Aktiivne kuulamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuulamise tähtsus • Kuulamise olemus • Kognitiivsed protsessid kuulamisel • Kuulamisviisid • Infotöötlus ja resursside kasutamine kuulamisel • Kuulamistõkked (võrdlemine, mõtete lugemine, vastuseks valmistumine, sõelumine, siltide kleepimine, unelemine, samastumine, nõuandmine, väitlemine, oma õiguse tagaajamine, teema vahetamine, takkakiitmine) • Hea kuulamise reeglid • Aktiivne kuulamine • Kõnelemise ja kuulamise reeglid juht-alluv suhtlemisel • Miks juht ei kuula? <p>Praktiline õppus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktiivse kuulamise harjutused <p><i>Lektor Mart Murdvee</i></p>
12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	<p>Välendus- ja vaidlusõpetus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suhtlemise alused juhtimises • Juht kui sõnumi edastaja ning vastuvõtja • Kanalile esitatavad nõuded • Mõjus esinemine ja väitlemine: taktika ja tehnikad • Avalik esinemine: ettevalmistamine, ruumi kasutamine, kontakti loomine, kõne ülesehitus, sissejuhatused ja lõppsõnad, stiil, visuaalsed vahendid, enesekindluse leidmine, publikuga toimetulek, huumor • Kõnede koostamine ja ettekandmine • Diskussioon <p><i>Lektor Agu Uudelepp</i></p>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	<p>Avalikkussuhted</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avalikkussuhted kui kommunikatsiooni alaliik • Strateegiline ja taktikaline suhtekorraldus • Kriisikommunikatsioon • Massimeedia kanalite ja vahendite kasutamine suhtekorralduses • Ürituste roll avalikkussuhetes • Pressiteated, pressikonverentsid ja intervjuude andmine <p>Praktiline õppus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pressikonverentsi simulatsioon (paneelmeetod) <p><i>Lektor Agu Uudelepp</i></p>

Kodutööd

Digiõpe:

Delegeerimine <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/digi/delegeerimine.htm>

15. september 2010

Juhi suhtlemisoskused

9.30 -11.00	Delegeerimine
-------------	----------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Delegeerimine • Miks delegeerida? • Miks alluv aktsepteerib delegeerimist? • Kuidas alustada delegeerimist? • Miks mõned juhid ei delegeeri? • Juhi osa delegeerimisel • Alluva osa delegeerimisel • Vead delegeerimisel <p>Praktiline õppus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juhtimiskaasuste analüüs rühmatööna - delegeerimine <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	<p>Juhi suhtlemisoskused</p> <ul style="list-style-type: none"> • E.Berne'i transaktsiooni teooria • Juhi suhtlemistasandid • Juhi formaalne ja mitteformaalne ametialane suhtlemine • Situatsiooni mõju suhtlemisel • Suhtlemine olenevalt eesmärgist • Suhtlemisoskus ja -vilumused <p><i>Lektor Liina Randmann</i></p>
12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	<p>Alluvate nõustamine ja juhendamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultatsioon • Partnerlus otsustamisel • Nõustamise protsess (põhjus, eesmärgid, planeerimine, kestvus, keskkond, protsess) • Autoritaarsuse vältimine • Regressiivsus • Juhendamise vajadus • Ohud juhendamisel • Nõustamise ja juhendamise eetilise aspekt <p><i>Lektor Liina Randmann</i></p>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	<p>Praktiline õppus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videotagasisidega harjutused, rollimängud – nõustamine, juhendamine <p><i>Lektor Liina Randmann</i></p>

Kodutööd

Digiõpe:

Aja juhtimine <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/ej/ej2.htm>

20. oktoober 2010

Enesejuhtimine

9.30 -11.00	<p>Juhtimisalane professionaalsus ja tulemuslikkus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juhi professionaalsus (erialane kompetentsus + juhtimisalane kompetentsus, suhtlemeisalane kompetentsus, ametialane kompetentsus) • Enesejuhtimine • Saavutusele orienteeritus • Enda isiksuse tundmine • Empaatiavõime / emotsionaalne intelligentsus • Sotsiaalsed suhtlemisoskused • Diskussioon <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	<p>Aja juhtimine</p> <p>Aja hind</p> <p>Eesti juhtide tööaeg (Eurostat, 2005)</p> <p>Kuhu kaob aeg?</p> <p>Kes "varastab" juhi aega?</p> <p>Milleks ja kui palju mul aega puudu jääb?</p> <p>Neli aja juhtimise taset (<i>Stephen R. Covey</i>)</p>

	<p>Esmatähtsate tegevuste määramise tehnikad Kümme peamist aja juhtimise reeglit Praktiline õppus</p> <ul style="list-style-type: none"> Aja-auditi analüüs, rühmatöö <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	<p>Emotsioonide juhtimine</p> <ul style="list-style-type: none"> Emotsioonid, tunded, ärevus, hirmud ja meeleolu Positiivsed ja negatiivsed emotsioonid tööl Töölaste emotsioonide spekter (altruistlikud, hedonistlikud, auahnuse ja eneseteostusega seotud, praktilised, romantilised, gnostilised, esteetilised, eetilised jms emotsioonid) TTÜ & Cambridge Ülikooli uuring töölastest emotsioonidest Eestis ja Suurbritannias (2009) Viha juhtimine Võitle - põgene reaktsioon USAF toimimisjuhised emotsioonide juhtimiseks <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	<p>Juhi võimalused organisatsiooni strateegia kujundamisel</p> <ul style="list-style-type: none"> Missioon Visioon Visiooni viimine töötajateni ja töötajate kaasamine Strateegia Strateegiline plaan Strateegiline juhtimine Erinevate tasandite strateegiad (korporatsiooni tasand, organisatsiooni tasand, funktsionaalne tasand) Neli erinevat strateegia tüüpi Planeerimistegevuse parendamise võimalused <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>

Kodutööd

Digiõpe:

Digi-aabits I I. Isiksuse kaitsemehhanismid. Eneshinnang
<http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/aabits/digiaabits I I.htm>

17. november 2010

Töötajate arendamine

9.30 -11.00	<p>Muutused tööelus</p> <ul style="list-style-type: none"> Töötajate teadmised Nõuded töötaja psüühikale (mälu ja unustamine, tähelepanu, emotsioonid jms) Info ja kommunikatsioon Tööaeg Tööruum Virtuaalne reaalsus Innovaatilisus ja loovus Vead ja praak, eksib inimene Diskussioon <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	<p>Tööelu kvaliteet ja töö tulemuslikkus</p> <ul style="list-style-type: none"> Tööraahulolu (rahulolu töö siu ja töö organiseerimisega) Subjektiivne heaolu (<i>Well-being at Work</i>) Töö tasustamise õiglus Töötamise aeg Töötajate tingimused Suhted ja sotsiaalne toetus

	<ul style="list-style-type: none"> • Oskuste mitmekesisus • Tööülesannete mitmekesisus • Töö olulisus ja identiteet • Töölane autonoomia • Tagasiside • Võimalus karjääriks ja arenguks • Juhtimine (osalus otsustamisel) • Organisatsioon <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	<p>Muutuste juhtimine ja teadmiste juhtimine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muutuste juhtimine professionaalses organisatsioonis • Muutuste organiseerimine • Tüüpilised argumendid muutuse poolt ja vastu • Töötajate käitumuslikud reaktsioonid muutustele: halvatus, identiteedi kaotus, negativism ja viha, desorientatsioon • Töötajate ootused • Resistentus muutuste suhtes: põhjused organisatsiooni ja töötaja tasandil • Resistentuse ületamine juhtimise tasandil • Teadmiste juhtimise vajadus • Teadmised ja informatsioon • Teadmised professionaalses organisatsioonis • Teadmiste spiraal • Teadmiste juhtimine ja arendamine • Neli töötajatüüpi (proff ehk asjatundja) • Teadmiste juhtimise eesmärgid • Strateegilised otsused • Teadmiste juhtimise protsess ja vajalikud struktuurid • Diskussioon <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	<p>Arenguestlus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arenguestlus ja personali arendamine • Tingimused töötaja arenguks • Kes teeb, mida teeb? (personaliosakond, juhtkond, tippjuhtide toetus, töötaja ise) • Personal arendamise programmid • Arenguestluse osapooled • Arenguestlus kui meetod • Arenguestluse eesmärk • Arenguestluse tulemus • Töötaja isiksuse areng (Ü. Vooglaiu järgi) • Professionaalsus – erialane, ametialane ja suhtlemisalane kompetentsus • Töövõime ja tõhusus (prof. J. Ilmarine järgi) • Eeltööd arenguestluseks (juht, töötaja) • Arenguestluse läbiviimine • Aeg (arenguestluse läbiviimise aeg, arenguestluse pikkus) • Arenguestluse näidiskava • Arenguestluse toimumise koht <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>

Kodutööd

Digiõpe:

Kliendikeskne teenindamine <http://deepzone2.ttu.ee/hhp0020/digi/teenindamine.htm>

8. detsember 2010

Kliendikesksus juhtimisel (alluv kui siseklient)

9.30 -11.00	<p>Müük ja teenindamine (meeldetuletuseks)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teeninduse erinevused • Müüme kliendikeskset teenindust • fix it – sell it or kill it!
-------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Orienteerumine kliendile • Ostusignaalid • Klientide hinnangud • Kliendi ootused • Kliendi otsused – nõustamine on kliendile otsustamise juures partnerlus • Kliendi riskid • Teenindaja 10 käsku • Teenindaja professionaalsus • Teenindaja kauba/teenuse kompetents • Teenindaja suhtlemisalane kompetentsus <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
11.00 – 11.15	Kohvipaus
11.15 – 12.45	<p>Suhtlemine juht – siseklient (alluv, kolleeg)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esmamulje • Lahkumismulje • Taju terviklikkus, ehk miks teenindaja eksib • Stereotüübid ehk müüdid • Taju vead ja moonutused • Info tajumine • Johari aken • Juhi maine loomine • Nõustamine • Juhi ootused • Alluva vajalikud kommunikatiivsed oskused • Süüdistamine • Alluva hirmud • Alluva emotsioonid • Alluva suhtumine • Kaheksa keeldu nõustamisel <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
12.45 – 13.30	Lõuna
13.30 – 15.00	<p>Siseklientide tüübid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erivajadustega sisekliendid • “Rasked” sisekliendid (külapoe siseklient, agressiivne siseklient, “asjatundlik” siseklient, Jäta mind rahule! siseklient) <p>Praktiline õppus</p> <ul style="list-style-type: none"> • juhtimiskaasuste lahendamine <p><i>Professor Mare Teichmann</i></p>
15.00 – 15.15	Kohvipaus
15.15 – 16.45	<p>Arvestus</p> <p>Kursuse pidulik lõpetamine</p>