

ЭЛЕКТРОННЫЕ КУРСЫ CBSD



# электронные курсы «Бизнес мышление»



# как построены уроки

## теория

- **Введение в тему:** зачем это руководителю и цели урока
- **Видеолекция** с экспертом
- **Интерактивная презентация или текст**, которые не повторяют лекцию

## самостоятельная работа

для тех, кто хочет пойти «глубже»

- Задания для самостоятельной отработки — как можно применить полученные знания в своей работе, чек-листы, шаблоны и т. д.
- **Troubleshooting guide** — топ-5 ошибок по теме, и как их избежать
- **Краткая выжимка урока** — памятка для того, чтобы запомнить ключевые идеи урока и сохранить для использования
- **Рекомендации по развитию** — действия, которые мы советуем выполнить для закрепления и углубления полученных знаний
- **Дополнительные материалы по теме** — для тех, кто хочет знать больше, мы предлагаем дополнительные статьи и книги по теме урока

## практика

- **Тест**, где представлены вопросы на запоминание, понимание, применение и даются ответы, почему вы ответили правильно и почему неправильно, — что позволяет еще раз вспомнить материал урока
- **Учебный кейс**, где вам нужно будет прочитать ситуацию и «разрулить» ее, используя знания, полученные из материалов урока
- **Видеокейс**, где вам нужно будет посмотреть ситуацию и «разрулить» ее, используя знания, полученные из материалов урока
- **Интерактивное упражнение**, где вам нужно совместить, выбрать, поставить в правильном порядке — и таким образом запомнить материал урока

# бизнес-мышление



**Бизнес-мышление — это способность сочетать опыт, знания, перспективное видение и информированность для принятия обоснованных решений.**

Для руководителя — это умение стратегически решать многовариантные задачи и принимать решения, которые принесут пользу и отделу и компании целом

По итогам трека «Бизнес мышление» вы узнаете, что такое бизнес-мышление, как анализировать своих клиентов и конкурентов, как анализировать и управлять рисками, как принимать решения на основе SWOT анализа и многокритериального выбора, как искать причины проблем и принимать взвешенные управленческие решения.



**Вот только некоторые темы, которые вы узнаете в ходе трека:**

Выявление рисков альтернативных решений (5 методов идентификации рисков, классификация рисков, метод «Галстук-бабочка» для описания рисков), Анализ рисков каждой альтернативы (Матрица рисков 5x5) возможности минимизации и профилактики рисков (5 стратегий), выбор альтернативы и принятие решения (метод Пью), SWOT-анализ, Диаграмма Ишикавы, Квадрат Декарта и Матрица принятия решений, клиент и его ожидания и требования, способы мониторинга удовлетворенности клиентов, конкуренты, модель «Пять сил Портера», три основные стратегии конкурентного поведения по Портеру, Анализ конкурентной среды

## Название урока

## Результат прохождения урока

1. Как определять, оценивать и управлять ожиданиями клиентов

- Знает, как определить своего клиента
- Знает, что влияет на удовлетворенность клиента, как понять ожидания клиента
- Умеет оценивать требования и ожидания клиентов к продукции своего предприятия
- Знает, каковы инструменты управления ожиданиями клиентов
- Имеет инструменты мониторинга удовлетворенности клиентов

2. Как оценить конкурентную среду. Стратегии конкурентного поведения

- Знает, что такое конкурент и конкуренция
- Знает, как анализировать конкурентную среду (модель «Пять сил Портера») и какие есть стратегии конкурентного поведения
- Знает, как проводить конкурентный анализ

3. Как работать с информацией и принимать решения, используя системный подход

- Что такое системный подход и как его можно использовать при принятии решений
- Каковы шаги алгоритма принятия решений
- Как работать с информацией для диагностики проблемы
- Как использовать модель SCORE для сбора и структурирования информации

4. Как найти причину проблемы и сформировать план действий для ее устранения

- Знает, как искать первопричину методом «5 почему»
- Имеет инструменты для экспертной оценки проблемных факторов с помощью анализа «Диаграммы Ишикавы»
- Умеет категоризировать исследуемые причины
- Знает, как организовать совещание на основе инструмента «Диаграмма Ишикавы»

## Название урока

## Результат прохождения урока

5. Применение SWOT-анализа для решения управленческих задач

- Знает алгоритм построения SWOT матрицы
- Умеет ранжировать факторы в SWOT матрице
- Знает, как делать попарный анализ элементов SWOT
- Знает, как применять SWOT-анализ по отношению к подразделению
- Понимает, как делать выводы на основе SWOT-анализа

6. Методы принятия решений

- В каких ситуациях и как лучше применять квадрат Декарта для принятия решений
- Каковы правила заполнения квадрата Декарта
- Для каких целей и как использовать матрицу взвешенных критериев
- В каких ситуациях и как использовать двухмерную матрицу «Эффект – Возможности»
- Каки ошибки можно совершить при принятии решений и как их избежать

7. Как определить, рискованно ли принятое решение, и как минимизировать риски

- Умеет выявлять риски
- Знает, как оценивать и ранжировать риски
- Знает, как анализировать риски
- Знает, как управлять рисками
- Понимает, как предотвратить и/или минимизировать рис

Компетенция	Кол-во уроков	Кол-во времени теории	Кол-во времени теория + практики	Стоимость на человека	Передача клиенту	Ссылка на тизер/скринкаст
<b>Варианты треков программы «Алгоритмы управления» для руководителей любого уровня</b>						
3. Бизнес мышление	7	3,5 часа	7 часов	7 900	да	

**Трек «Бизнес мышление» хорошо сочетается со следующими треками:**

10. Финансовый интенсив	3	2 часа	3 часа	5 900	да	
-------------------------	---	--------	--------	-------	----	--

**Стоимость на человека при подключении к 2 трекам – 11 500 рублей + НДС**

**Подробно про каждый урок в  
треке «Бизнес мышление»**

# КАК ОПРЕДЕЛЯТЬ, ОЦЕНИВАТЬ И УПРАВЛЯТЬ ОЖИДАНИЯМИ КЛИЕНТОВ – УЧИТЫВАТЬ ЭТО В СВОЕЙ РАБОТЕ

- Как определить своего клиента
- Что влияет на удовлетворенность клиента
- Как определять требования и ожидания клиентов
- Как управлять ожиданиями клиентов
- Какие инструменты мониторинга удовлетворенности клиентов существуют



*#Клиент #Предвосхищение #Проактивный подход #Показатели удовлетворенности #Мониторинг удовлетворенности #Вовлечение клиентов #Индекс удовлетворенности #Потребности клиента*

## Видеолекция

На этом уроке эксперт расскажет, как управлять ожиданиями потребителя, как вовлекать свою команду в поиск того, что можно улучшить для клиента. Рассмотрим конкретные приемы оценки требований и ожиданий клиента, обсудим подходы и инструменты управления ожиданиями.

## Интерактивная презентация (SCORM)

На этом уроке вы узнаете, как управлять ожиданиями клиентов и какие существуют способы мониторинга удовлетворенности клиентов: Индекс удовлетворенности, Обратная связь от клиентов и от сотрудников.

## Интерактивное упражнение

Отработка: определите группу показателей удовлетворенности и группу способов мониторинга удовлетворенности клиента.

## Задание на самостоятельную отработку

Отработка: определить основные требования и ожидания вашего клиента, составить речевую формулу – описание продукта или услуги.

Тест

Рекомендации по развитию

Резюме

Дополнительные материалы

Топ-5 ошибок



# КАК ОЦЕНИТЬ КОНКУРЕНТНУЮ СРЕДУ. СТРАТЕГИИ КОНКУРЕНТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

- Что такое конкурент и конкуренция
- Почему конкуренция выгодна государству
- Какие модели анализа конкурентов существуют
- Каковы этапы анализа конкурентной среды по модели Майкла Портера
- Каковы три основные стратегии конкурентного поведения по Портеру



#Модель М. Портера #Виды конкурентов #Конкуренция #Конкурентная сила #Угроза #Стратегия конкурентного поведения #Планирование #Анализ #Конкурентное поведение

## Видеолекция

На этом уроке эксперт расскажет о конкуренции, подробно разберет её виды и объяснит, почему она важна государству. Обсудим как анализировать конкурентов по модели Майкла Портера и выявлять их типы.

## Интерактивная презентация (SCORM)

Вы рассмотрите краткую характеристику модели М. Портера, узнаете об этапах анализа конкурентной среды и разберете три основные стратегии конкурентного поведения.

## Интерактивное упражнение

Отработка понимания видов конкурентов и конкурентных сил по модели М. Портера.

## Задание на самостоятельную отработку

Анализ конкурентов по модели М. Портера и выявление уровня угрозы конкурентной силы.

Тест

Рекомендации по развитию

Резюме

Дополнительные материалы

Топ-5 ошибок

# КАК РАБОТАТЬ С ИНФОРМАЦИЕЙ И ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЯ СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

- Что такое системный подход, и как его можно использовать при принятии решения
- Каковы шаги алгоритма принятия решений с использованием системного подхода
- Как работать с информацией для диагностики проблемы
- Как использовать модель SCORE для структурирования и сбора информации



#Принятие решения #Алгоритм принятия решений #Модель SCORE  
#Системный подход #Информация #Верификация

## Видеолекция

На этом уроке эксперт расскажет о том, как мы принимаем решения, почему необходим системный подход к принятию решений. Расскажет про 8 шагов алгоритма принятия решения при системном подходе и проиллюстрирует каждый шаг сквозным примером.

## Интерактивная презентация (SCORM)

В этой части урока эксперт фокусируется на втором шаге алгоритма — диагностике проблемы. При диагностике очень важно уметь правильно работать с информацией: определять цели сбора и анализа информации, структурировать ее (рассмотрим модель SCORE), собирать и верифицировать информацию.

## Учебный кейс

Отработка шагов алгоритма принятия решения.

## Интерактивное упражнение

Отработка последовательности шагов алгоритма принятия решения, использование модели SCORE.

## Задание на самостоятельную отработку

Отрабатываем понимание последовательности шагов при использовании алгоритма принятия решений.

Тест

Рекомендации по развитию

Резюме

Дополнительные материалы

Топ-5 ошибок

# КАК НАЙТИ ПРИЧИНУ ПРОБЛЕМЫ И СФОРМИРОВАТЬ ПЛАН ДЛЯ ЕЕ УСТРАНЕНИЯ

- Когда руководителю принимать решение самостоятельно, а когда применять групповой формат
- Что такое диаграмма Ишикавы, и для чего она применяется
- Что такое первопричина, и как ее найти с помощью диаграммы Ишикавы и метода «5 почему»
- Как категоризировать исследуемые причины
- Как организовать и провести совещание с экспертами для выявления причин проблемы с помощью диаграммы Ишикавы
- Каковы правила проведения мозгового штурма



#Диаграмма Ишикавы #«5 почему» #Совещание #Принятие решений #«Рыбья кость» #Проблема #Решение проблем #Экспертиза #Мозговой штурм

## Видеолекция

На этом уроке эксперт расскажет о двух инструментах для поиска причинно-следственных связей между проблемой и ее факторами — о диаграмме Ишикавы и о методе «5 почему». Обсудим, в чем плюсы и минусы группового и индивидуального принятия решения, как организовать совещание с экспертами для выявления причин проблемы и подробно разберем каждый этап проведения совещания.

## Интерактивная презентация (SCORM)

Вы узнаете о том, что такое диаграмма Ишикавы, и подробно разберете каждый из пяти этапов её построения.

## Учебный кейс

Отработка действий руководителя и участников совещания при подготовке и во время проведения встречи.

## Интерактивное упражнение

Проработка нескольких этапов применения диаграммы Ишикавы.

## Задание на самостоятельную отработку

Чек-лист для поэтапного анализа проблем и их причин.

Тест

Рекомендации по развитию

Резюме

Дополнительные материалы

Топ-5 ошибок

# ПРИМЕНЕНИЕ SWOT-АНАЛИЗА ДЛЯ РЕШЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ЗАДАЧ

- В чем суть метода SWOT
- Как работать по методу SWOT
- Как составить матрицу SWOT
- Какими бывают факторы внутренней и внешней среды
- Как проводить попарный анализ факторов SWOT-матрицы
- Где можно использовать SWOT



#SWOT-анализ #SWOT-матрица #Анализ #Принятие решений  
#Сопоставление факторов #Решение задач

## Видеолекция

На этом уроке эксперт расскажет о методе SWOT, предназначенном для анализа ситуации и принятия решений. Обсудим, что такое SWOT-матрица и как её составлять.

## Интерактивная презентация (SCORM)

Вы узнаете о попарном анализе факторов SWOT-матрицы и разберете плюсы и минусы SWOT-анализа.

## Интерактивное упражнение

Отработка распределения факторов по SWOT-матрице: нужно перетащить стратегии/решения в соответствующие ячейки таблицы.

## Задание на самостоятельную отработку

Проведение SWOT-анализа отдела или одной из проблем подразделения, попарное сопоставление внешних и внутренних факторов.

Тест

Рекомендации по развитию

Резюме

Дополнительные материалы

Топ-5 ошибок

# МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

- В каких ситуациях и как лучше использовать квадрат Декарта для принятия решений
- Каковы правила заполнения квадрата Декарта
- Каким образом и когда проводить голосование экспертов, чтобы принять решение
- Для каких целей и как использовать матрицу взвешенных критериев
- В каких ситуациях и как лучше использовать двухмерную матрицу «Эффект — возможности»
- Какие ошибки можно совершить при принятии решений и как этого избежать



#Принятие решения #Квадрат Декарта #Матрица взвешенных критериев  
#Матрица «Эффект — возможности» #Метод голосования экспертов  
#Альтернативы

## Видеолекция

На этом уроке эксперт расскажет, как выбирать оптимальное УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ решение из множества вариантов и какие инструменты для этого используются. Рассмотрим 2 метода принятия решений: квадрат Декарта и голосование экспертов — когда и как применять, а также примеры использования методов.

## Интерактивная презентация (SCORM)

Вы узнаете о еще двух распространенных методах принятия решения: о двухмерной матрице «Эффект — возможности» и о матрице взвешенных критериев. На примерах увидите, как и когда применять эти методы.

## Учебный кейс

Отработка выбора метода принятия решения в зависимости от ситуации. Практика построения матрицы взвешенных критериев и принятия решения с помощью этого метода.

## Интерактивное упражнение

Отработка выбора метода принятия решения в зависимости от ситуации. Принятие решения с использованием квадрата Декарта.

## Задание на самостоятельную отработку

Принятие решения в ситуации, когда нужно выбрать из нескольких альтернатив с опорой на несколько критериев. Также отработка анализа решения с использованием квадрата Декарта.

Тест

Рекомендации по развитию

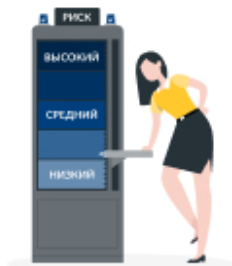
Резюме

Дополнительные материалы

Топ-5 ошибок

# КАК ОПРЕДЕЛИТЬ, РИСКОВАННО ЛИ ПРИНЯТОЕ РЕШЕНИЕ, И КАК МИНИМИЗИРОВАТЬ РИСКИ

- Как выявлять риски
- Как классифицировать риски
- Как описывать риски
- Как оценивать и ранжировать риски
- Как анализировать риски
- Как управлять рисками
- Как выбирать альтернативы при большом количестве рисков
- Какие стратегии используются для профилактики и минимизации рисков



## Видеолекция

На этом уроке эксперт расскажет о том, как управлять рисками при принятии решений, рассмотрит алгоритм из 6 шагов, который в этом поможет, и подробно разберет каждый шаг.

## Интерактивная презентация (SCORM)

Вы узнаете о пяти способах идентификации рисков, на примере рассмотрите классификацию рисков, узнаете о способе описания рисков «Галстук-бабочка» и о методе Стюарта Пью.

## Учебный кейс

Отработка понимания циклов и инструментов для принятия решений.

## Интерактивное упражнение

Отработка понимания причин и последствий риска, распределение рисков по матрице рисков, отработка понимания стратегий.

## Задание на самостоятельную отработку

Управление рисками при помощи инструментов, рассмотренных на уроке, работа с матрицей рисков, анализ и принятие решений.

Тест

Рекомендации по развитию

Резюме

Дополнительные материалы

Топ-5 ошибок

#Галстук-бабочка #Стюарт Пью #Матрица рисков #Риски #Принятие решений #Цикл принятия решений #Управление рисками #Реализация решения #Решения

# все треки и стоимость



Компетенция	Кол-во уроков	Кол-во времени теории	Кол-во времени теория + практика	Стоимость на человека	Передача клиенту	Ссылка на тизер/скринкаст
<b>Программа для руководителей от нашего партнера компании Бланшар</b>						
SLII: Ситуационный подход к руководству (Бланшар)	6	3 часа	10 часов	18 000	нет	
Начинающий руководитель (Бланшар)	4	2 часа	5 часов	8 500	нет	
<b>Варианты треков программы «Алгоритмы управления» для руководителей любого уровня</b>						
1. Управление рабочим процессом	8	4 часа	7 часов	7 900	да	
2. База для руководителей	5	2,5 часа	4 часа	4 700	да	
3. Бизнес мышление	7	3,5 часа	7 часов	7 900	да	
4. Мотивация	3	2 часа	4 часов	3 000	да	
5. Развитие сотрудников	4	2,5 часа	4 часов	3 000	да	
6. Эффективная команда_база	4	2 часа	4 часов	3 000	да	
7. Эффективна команда_про	4	2 часа	4 часов	3 000	да	
8. Формирование команды. Подбор и адаптация	3	1,5 часа	3 часа	3 000	да	Посмотреть тизер >>>
9. Эффективная коммуникация	6	4 часа	7 часов	7 900	да	
10. Управление изменениями	3	2 часа	3 часа	3 000	да	
11. Финансовый интенсив	3	2 часа	3 часа	5 900	да	Посмотреть тизер >>>
12. Навыки презентации	4	2,5 часа	4 часа	3 000	да	
<b>Дополнительная программа для руководителей и сотрудников любого уровня</b>						
ИмениСебя или как поддержать энергию	36	7 часов	6 часов	9 700	да	Посмотреть тизер >>>

# посмотрите примеры уроков



Пройдите один урок бесплатно  
из трека Имени Себя (30 минут)

[ПРОЙТИ УРОК](#)

Посмотрите скринкаст урока  
по Делегированию (18 мин)

[ПОСМОТРЕТЬ](#)

Напишите нам, и мы подключим  
вас к демо трека/курса или  
сделаем демо при встрече

**Людмила Крылова**  
[L\\_Krylova@cbsd.ru](mailto:L_Krylova@cbsd.ru)  
+ 7 906 099 60 91



**Наталья Лэм**  
[N\\_Lamb@cbsd.ru](mailto:N_Lamb@cbsd.ru)

