



**Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej  
w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych**

**PROGRAM WARSZTATÓW  
Ustroń, Hotel Wilga\*\*\*, 17-19.02.2014 r.**

**I dzień 17.02.2013 (poniedziałek)**

**„ Nowoczesne podejście do zarządzania organizacją - poziom III”**

Godz. 9:00 – 10:00	Zakwaterowanie
Godz. 9:30 – 10:00	Powitalny serwis kawowy
Godz. 10:00 – 11:30	<p><b>Benchmarking jako element dojrzałego systemu zarządzania organizacją. Wyzwania przyszłości</b></p> <p>Powitanie Uczestników</p> <p>Prezentacja programu warsztatu</p> <p>Nowoczesne zarządzanie – wyzwania przyszłości (prezentacja i dyskusja).</p> <p>Refleksja nad doświadczeniami z poprzedniego roku</p> <p>Powrót do idei poziomów logicznych oraz szczebli rozwojowych (poziomu dojrzałości) organizacji: spojrzenie pogłębione.</p>
Godz. 11:30 – 11:45	Przerwa kawowa
Godz. 11:45 – 13:15	<p><b>Studia przypadków</b></p> <p>Studia przypadków z praktyki Uczestników: praca w zespołach eksperckich nad zdiagnozowanymi problemami</p> <p>Analiza doświadczeń i obserwacji Uczestników w oparciu o przedstawione narzędzia (analiza wielopoziomowa)</p>
Godz. 13:15 – 15:00	Przerwa obiadowa
Godz. 15:00 – 16:30	<p><b>Benchmarking a zarządzanie kapitałem społeczno-kulturowym</b></p> <p>Benchmarking a zarządzanie talentami, kompetencjami i wiedzą (informacją). Różne wymiary udoskonalania pracy organizacji. Analiza przypadków i ćwiczenia.</p>
Godz. 16:30 – 16:45	Przerwa kawowa
Godz. 16:45 – 18:15	<p><b>Benchmarking a przywództwo</b></p> <p>Koncepcja przywództwa integralnego i jej wykorzystanie w realiach pracy urzędu.</p> <p>Benchmarking jako sposób życia organizacji (urzędu)</p> <p>Wnioski praktyczne na przyszłość.</p>
Godz. 18:30	Kolacja z podsumowaniem I dnia warsztatów



**II dzień 18.02.2014 (wtorek)**

**„Etyka pracowników samorządowych – znaczenie zachowań etycznych dla sukcesu wdrożenia projektu benchmarkingowego”**

Godz. 8:00 – 9:00	Śniadanie	
Godz. 9:00 – 10:30	<b>Etyka benchmarkingu: obszar wymagający ciągłego doskonalenia</b>	Zasady etyczne w benchmarkingu (przypomnienie i pogłębione rozumienie w oparciu o zebrane doświadczenia); doskonalenie etyczności organizacji (urzędu) i jej pracowników
Godz. 10:30 – 10:45	Przerwa kawowa	
Godz. 10:45 – 12:45	<b>Trudne przypadki i analiza case'ów</b>	Trudne przypadki i etyczne dylematy w benchmarkingu: wypracowanie case'ów zaczerpniętych z ubiegłorocznej praktyki benchmarkingu Analiza case'ów z odniesieniem do poszczególnych zasad: źródła trudności w praktycznej realizacji ogólnych reguł etyki benchmarkingowej.
Godz. 13:00 – 15:00	Przerwa obiadowa	
Godz. 15:00 – 16:30	<b>Etyka benchmarkingu a prawa psychologii społecznej</b>	Niebezpieczeństwa wysublimowanych nieświadomych technik manipulacyjnych oraz sposoby ich neutralizowania Reguły psychologii społecznej a nasze doświadczenie (analiza wypracowanych wcześniej przypadków od strony prawy psychologicznych)
Godz. 16:30 – 16:45	Przerwa kawowa	
Godz. 16:45 – 17:45	<b>Gry interesów w organizacjach i pomiędzy organizacjami</b>	Uniwersalizm i partykularyzm w rozstrzyganiu problemów etycznych Etyka w administracji samorządowej a etyka biznesu: podobieństwa i różnice. Etyka w zarządzaniu a przyszłość benchmarkingu – dyskusja moderowana
Godz. 18:00 – 22:00	Kolacja z podsumowaniem II dnia warsztatów	



**III dzień 19.02.2014 r. (środa)**

**„Komunikacja w aspekcie organizacyjnym (zarządzanie komunikacją w organizacji) oraz w aspekcie interpersonalnym (indywidualne typy zachowania i komunikowania)”**

Godz. 8:00 – 9:00	Śniadanie
Godz. 9:00 – 10:30	<p><b>Skuteczna komunikacja: poziom zaawansowany</b></p> <p>Przypomnienie zasad skutecznej komunikacji – ilustracja filmowa.</p> <p>Sposoby komunikowania się: otwartość i skrytość. Przypomnienie i pogłębione wykorzystanie Okna Johari (teoria stylów komunikacyjnych Cheryl Hamilton)</p>
Godz. 10:30 – 10:45	Przerwa kawowa
Godz. 10:45 – 12:45	<p><b>Organizacja i benchmarking jako system obiegu emocji: komunikacja emocjonalna</b></p> <p>Zróznicowanie indywidualnych systemów percepcji i hierarchii wartości jako źródło trudności w komunikowaniu.</p> <p>Techniki budowania równowagi komunikacyjnej i wzmacniania partnerstwa w komunikacji. Wykorzystanie analizy transakcyjnej.</p>
Godz. 13:00 – 13:45	Przerwa obiadowa
Godz. 13:45 – 14:45	<p><b>Wychodzenie z sytuacji napiętych i konfliktowych</b></p> <p>Radzenie sobie w napiętych sytuacjach: dynamika konfliktu i mechanizmy podtrzymywania napięcia.</p> <p>Wychodzenie z diabelskich kół (ujemnego sprzężenia zwrotnego) w kierunku strategii wygrany-wygrany (z wykorzystaniem narzędzi analizy transakcyjnej).</p> <p>Podsumowanie warsztatu.</p>
Godz. 14:45 – 15:00	Pożegnanie, wymeldowanie i powrót do domu

**PROWADZĄCY WARSZTAT:**

⇒ Tomasz Skalski - ekspert ds. pilotażowego wdrażania i testowania innowacji ze specjalizacją w zakresie komunikacji społecznej



## Miejsce warsztatów:

**Hotel Uzdrawiskowy "Wilga"  
ul. Zdrojowa 7, 43-450 Ustroń**

<http://www.wilga-hotel.pl/>

**DO PAŃSTWA DYSPOZYCJI (BEZPŁATNIE): SUAN, SALA FITNESS, BILARD.**

## DOJAZD:

➔ Polecamy stronę [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl)

## Przewoźnik ➔ Lubelskie Linie Autobusowe Sp. z o.o.

Telefon: 81 710 29 70

Fax: 81 710 29 76

Strona WWW: [www.pkswschod.pl](http://www.pkswschod.pl)

Email: [sekretariat.lublin@pkswschod.pl](mailto:sekretariat.lublin@pkswschod.pl)

**06:40 KATOWICE D.A. UL. P.SKARGI**



Wsiądź do autobusu relacji Lublin → Wisła na przystanku KATOWICE D.A. UL. P.SKARGI i jedź do USTRONŃ CENTRUM – tam wysiądź;

🕒 1h 41m 🚏 4 przystanków 📏 87 km

**08:21 USTRONŃ CENTRUM**

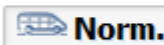
## Przewoźnik ➔ DRABAS

Telefon: 32 434 77 86

Strona WWW: [www.drabas.pl](http://www.drabas.pl)

Email: [marcin@drabas.pl](mailto:marcin@drabas.pl)

**06:55 Katowice, Skargi, Silesia-cuk.**



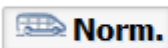
Wsiądź do busu relacji Katowice → Wisła na przystanku Katowice, Skargi, Silesia-cuk. i jedź do USTRONŃ CENTRUM – tam wysiądź;

🕒 1h 30m 🚏 7 przystanków 📏 85 km

**08:25 USTRONŃ CENTRUM**



**08:00 Katowice, Skargi, Silesia-cuk.**



**Norm.**

Wsiądź do busu relacji Katowice → Wisła na przystanku Katowice, Skargi, Silesia-cuk. i jedź do USTROŃ CENTRUM – tam wysiądź;

🕒 1h 30m 🚏 7 przystanków 📏 85 km

**09:30 USTROŃ CENTRUM**

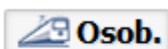
**Przewoźnik → Koleje Śląskie Sp. z o.o.**

Telefon: (32) 428 88 88

Strona WWW: [www.kolejeslaskie.com](http://www.kolejeslaskie.com)

Email: [sekretariat@kolejeslaskie.com](mailto:sekretariat@kolejeslaskie.com)

**08:00 Katowice**



**Osob.**

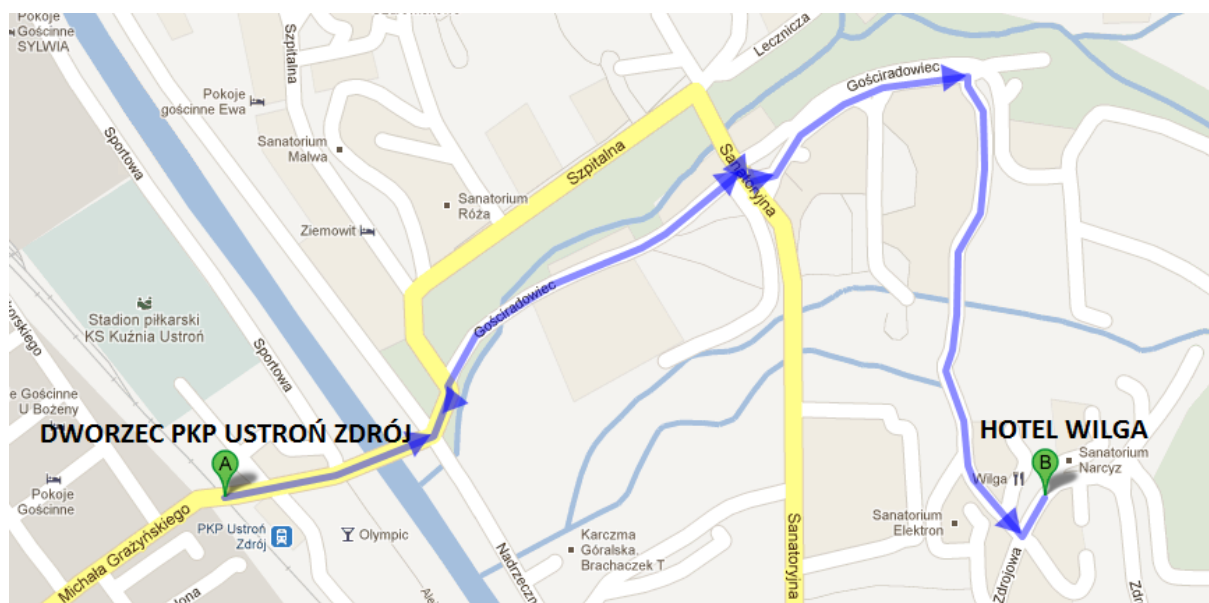
Wsiądź do pociągu relacji Katowice → Wisła na przystanku Katowice i jedź do Ustroń Zdrój – tam wysiądź;

🕒 2h 1m 🚏 21 przystanków 📏 82 km

**10:01 Ustroń Zdrój**

**Taxi:**

**radio taxi Ustroń Zdrój tel. 33 854 13 33 lub 605 677 303**



BENCHMARKING – NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU, URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

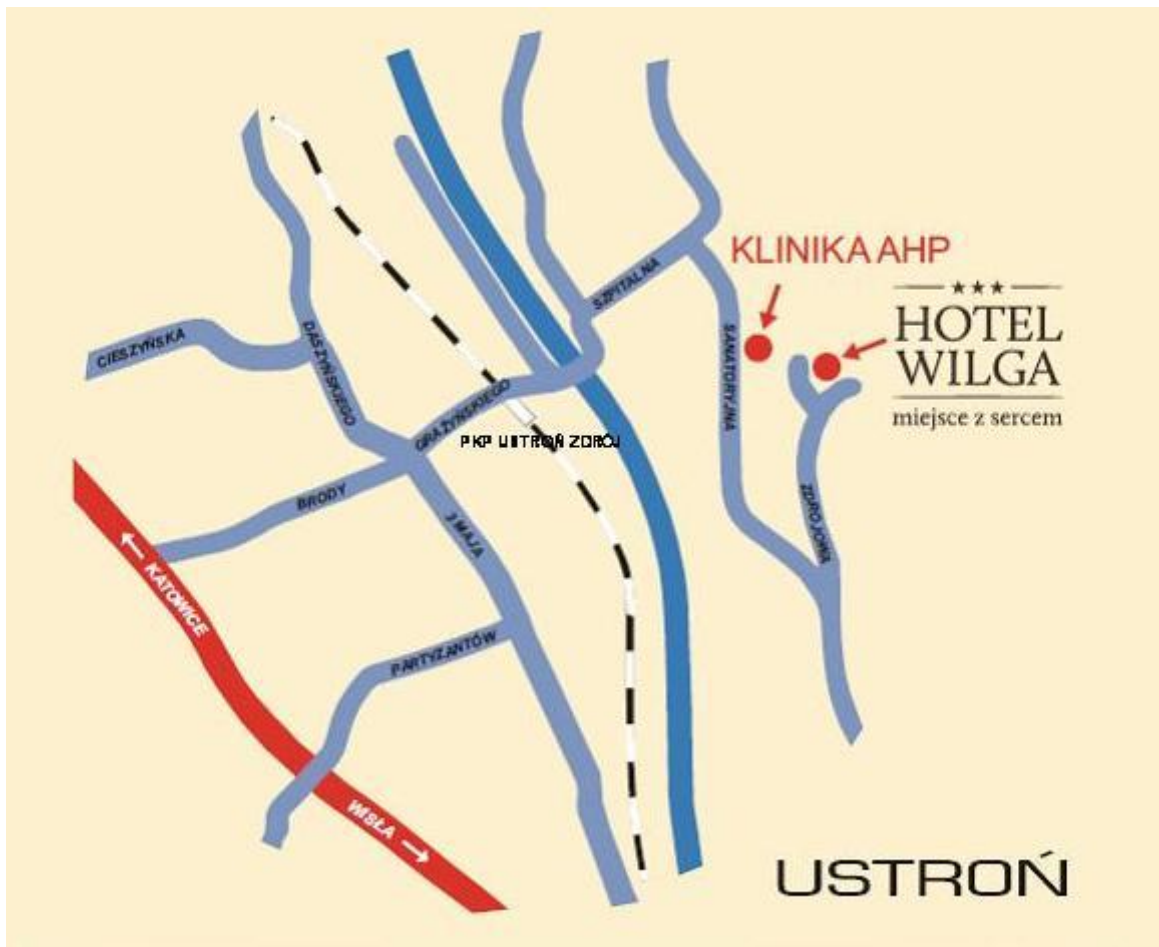


ŚLĄSKI ZWIĄZEK  
GMIN I POWIATÓW  
Ul. Kościuszki 43/5  
40-048 Katowice  
Tel. +4832/ 25 11 021, 25 11 241  
Fax. +4832/ 25 10 985

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



BENCHMARKING – NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU, URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH

Biuro Projektu  
Budynek Infosystem – pok. 502  
Ul. Kopernika 26  
40-064 Katowice



tel. 032 77 60 160  
[www.benchmarking.silesia.org.pl](http://www.benchmarking.silesia.org.pl)  
e-mail: [benchmarking.silesia.org.pl](mailto:benchmarking.silesia.org.pl)