

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

PROGRAM WARSZTATÓW
Ustroń, Hotel Wilga*, ul. Zdrojowa 7**
3-5.02.2014 oraz 12-14.02.2014

I dzień 03.02.2014 r. oraz 12.02.2014 r.

**„Nowoczesne podejście do zarządzania organizacją - praktyczne
zastosowania strategii benchmarkingowej”**

Godz. 9.00 – 10.00	Zakwaterowanie	
Godz. 9.30 – 10.00	Powitalny serwis kawowy	
Godz. 10.00 – 11.30	Sprawy organizacyjne projektu	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wprowadzenie do projektu ○ Przedstawienie spraw bieżących ○ Prowadzący: kierownik projektu – p. Mariusz Śpiewok
Godz. 11.30 – 11.45	Przerwa kawowa	
Godz. 11.45 – 12.30	Zarządzanie organizacją z perspektywy historycznej	<ul style="list-style-type: none"> ○ Powitanie i przedstawienie się Uczestników (ćwiczenie typu <i>ice-breaker</i>) ○ Wprowadzenie do tematu: Quiz kilku pytań na temat zarządzania ○ Tradycyjne i nowoczesne podejścia do zarządzania: istota współczesnych zmian w praktyce zarządzania ○ Ćwiczenie/test – element diagnozy: do którego podejścia nam bliżej?
Godz. 12.30 – 13.15	Benchmarking a koncepcja „organizacji uczącej się” wg Petera Senge	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sztuka kultywowania pięciu dyscyplin w realiach pracy urzędu ○ Urząd jako organizacja ucząca się, najważniejsze elementy: <ul style="list-style-type: none"> → mistrzostwo osobiste → modele myślowe (przekonania) → myślenie systemowe: prezentacja trenera oraz zapowiedź ćwiczenia wieloprotocowego → zespołowe uczenie się → budowanie i znaczenie wizji: prezentacja trenera – „Poziomy logiczne” funkcjonowania organizacji i ich wykorzystanie dla usprawnienia zarządzania
Godz. 13.15 – 14.30	Przerwa obiadowa	

Warsztat organizowany w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Godz. 14.30 – 16.00	Benchmarking w praktyce organizacyjnej: szanse i zagrożenia	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prezentacja: rodzaje i skala benchmarkingu ○ „Ćwiczenie wieloprosowe” — ćwiczenie z elementami symulacji procesu benchmarkingu ○ Studia przypadków <ul style="list-style-type: none"> → najbardziej spektakularne sukcesy strategii benchmarkingowych oraz ich uwarunkowania → analiza możliwości zastosowania określonych podejść w benchmarkingu pracy urzędów
Godz. 16.00 – 16.30	Przerwa kawowa	
Godz. 16.30 – 18.00	Praktyczne dylematy benchmarkingu pracy urzędu	<ul style="list-style-type: none"> ○ Metodologiczne problemy związane z benchmarkingiem w sektorze publicznym i sposoby ich przewyższania – dyskusje w podgrupach: <ul style="list-style-type: none"> → ścisłość (matematyczna precyzja) a rzetelność wierność faktom → uniwersalność a uwzględnianie specyfiki sytuacji → wymierność (twarda efektywność) a „ludzka” („mięka”) strona mierzonych procesów ○ Wnioski z warsztatów: runda końcowa „Moja największa zdobycz” oraz wnioski praktyczne na bliższą i dalszą przyszłość – finałowy panel dyskusyjny.
Godz. 18.30	Kolacja integracyjna	

II dzień 04.02.2014 r. oraz 13.02.2014 r.

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

Godz. 8.00 – 9.00	Śniadanie	
Godz. 9.00 – 10.30	Etyka zawodowa w pracy urzędu i w benchmarkingu.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Przedstawienie programu dnia ○ Wprowadzenie do zagadnień etyki zawodowej: zalecenia etyczne a przepisy prawa i praktyka funkcjonowania urzędu: prezentacja z elementami dyskusji ○ „Etyka jest jak...” — ćwiczenie skojarzeniowe, wprowadzające w temat.
	Podstawowe zasady kodeksu postępowania benchmarkingowego	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rozwój moralny człowieka i organizacji: prezentacja trenera ○ Nasze wartości i zasady: ćwiczenie pozwalające określić kluczowe wartości ○ Praktyczne sposoby realizacji oraz znaczenie poszczególnych zasad dla skuteczności strategii benchmarkingowej — dyskusja moderowana

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

Warsztat organizowany w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Godz. 10.30 – 11.00	Przerwa kawowa	
Godz. 11:00 – 13:00	Zasady etyczne: pogłębienie i uzasadnienie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zasada legalności — prezentacja, dyskusja. ○ Zasada wzajemności i jej znaczenie jako centralnej zasady etycznej dla sukcesu benchmarkingu <ul style="list-style-type: none"> → Ćwiczenie rywalizacyjne ukazujące niebezpieczeństwo dominacji interesów jednostkowych nad zespołowymi → Wprowadzenie do teorii gier oraz jej odniesienie do benchmarkingu. „Gra w dylemat więźnia” a benchmarking. ○ Pozostałe zasady warunkujące jakość benchmarkingu (prezentacja, przypadki z praktyki): <ul style="list-style-type: none"> → Zasada poufności → Zasada właściwego wykorzystywania → Zasada ustalonych osób kontaktowych → Zasada przygotowania — znaczenie i analiza przypadku.
Godz. 13:30 – 14:30	Przerwa obiadowa	
Godz. 14:30 – 16:00	Najważniejsze zagrożenia i wyzwania dla etyki	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dlaczego zachowujemy się etycznie / nieetycznie — pogłębiona refleksja w grupach ○ Sposoby doskonalenia kompetencji etycznych — wnioski praktyczne z dyskusji oraz z przedstawionej wcześniej wiedzy na temat etapów rozwoju moralnego <ul style="list-style-type: none"> → pojęcie odpowiedzialności oraz psychologiczne skutki unikania odpowiedzialności → różne postawy wobec zadań i ich konsekwencje etyczne
Godz. 16:00 – 16:30	Przerwa na kawę	
Godz. 16:30 – 18:00	Kodeks etyczny w praktyce benchmarkingu	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dylematy etyczne, które mogą się pojawić przy próbach przestrzegania zasad kodeksowych ○ Sposoby rozstrzygania dylematów etycznych ○ Podsumowujący panel dyskusyjny
Godz. 18.30	Kolacja integracyjna	

Warsztat organizowany w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

III dzień 05.02.2014 r. oraz 14.02.2014 r.

„Komunikacja w aspekcie organizacyjnym i interpersonalnym”

Godz. 8.00 – 9.00	Śniadanie	
Godz. 9:00 – 11.00	Rola prawidłowej komunikacji w organizacji	<ul style="list-style-type: none"> ○ Przedstawienie programu dnia ○ Centralne miejsce komunikacji w systemie zarządzania organizacją – mini-wykład z elementami dyskusji ○ Zasady prawidłowej komunikacji: quiz 10 pytań ○ „Tajemniczy rysunek” – ćwiczenie komunikacyjne ukazujące wybrane bariery w komunikacji; wnioski praktyczne ○ Etapy przekazywania informacji – wnioski z ćwiczenia
Godz. 11.00 – 11.30	Przerwa na kawę	
Godz. 11:30 – 13:40	Istota skutecznej informacji	<ul style="list-style-type: none"> ○ Typy barier komunikacyjnych w urzędach ○ Koło skutecznej komunikacji – praca nad doskonaleniem obiegu informacji, wytyczne na przyszłość
	Komunikacja: szanse i pułapki	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analiza przypadku ilustrującego psychologiczne skutki przyjęcia określonych (systemowych) rozwiązań z zarządzaniu komunikacją w jednostce – ćwiczenie w trzech podgrupach
	Komunikacja rutynowa a komunikacja spontaniczna	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dwa sposoby komunikowania w urzędach i ich znaczenie dla zarządzania – mikrowykład oraz dyskusja: wnioski dla benchmarkingu
	Dobre praktyki w komunikacji. Znaczenie informacji zwrotnej	<ul style="list-style-type: none"> ○ Komunikacja w organizacji a komunikacja na poziomie interpersonalnym – wspólne zasady ○ Ukryte i jawne aspekty komunikacji: wprowadzenie do kwadratu komunikacyjnego von Thuna; „na co uważać?” – wnioski dla praktyki komunikacyjnej ○ Znaczenie informacji zwrotnej dla skuteczności działań organizacji ○ Techniki udzielania informacji zwrotnych → technika DEEP i jej zastosowanie w pracy urzędu – prezentacja i krótkie ćwiczenie
13.40-14.00	Podsumowanie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Podsumowujący krótki panel dyskusyjny, z informacją zwrotną dla organizatorów i prowadzącego
Godz. 14.00 – 14.45	Obiad	
Godz. 14.45 – 15.00	Wykwaterowanie	

Prowadzący:

TOMASZ SKALSKI – ekspert ds. pilotażowego wdrożenia i testowania innowacji

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

Warsztat organizowany w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

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

Telefon: 81 710 29 70

Fax: 81 710 29 76

Strona WWW: www.pkswschod.pl

Email: 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 USTROŃ CENTRUM – tam wysiądź;

🕒 1h 41m 🚏 4 przystanków 📏 87 km

08:21 USTROŃ CENTRUM

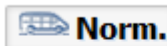
Przewoźnik ➔ DRABAS

Telefon: 32 434 77 86

Strona WWW: www.drabas.pl

Email: marcin@drabas.pl

06:55 Katowice, Skargi, Silesia-cuk.



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

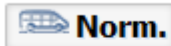
🕒 1h 30m 🚏 7 przystanków 📏 85 km

08:25 USTROŃ CENTRUM



Warsztat organizowany w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

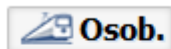
Przewoźnik → Koleje Śląskie Sp. z o.o.

Telefon: (32) 428 88 88

Strona WWW: www.kolejeslaskie.com

Email: sekretariat@kolejeslaskie.com

08:00 Katowice



Osob.

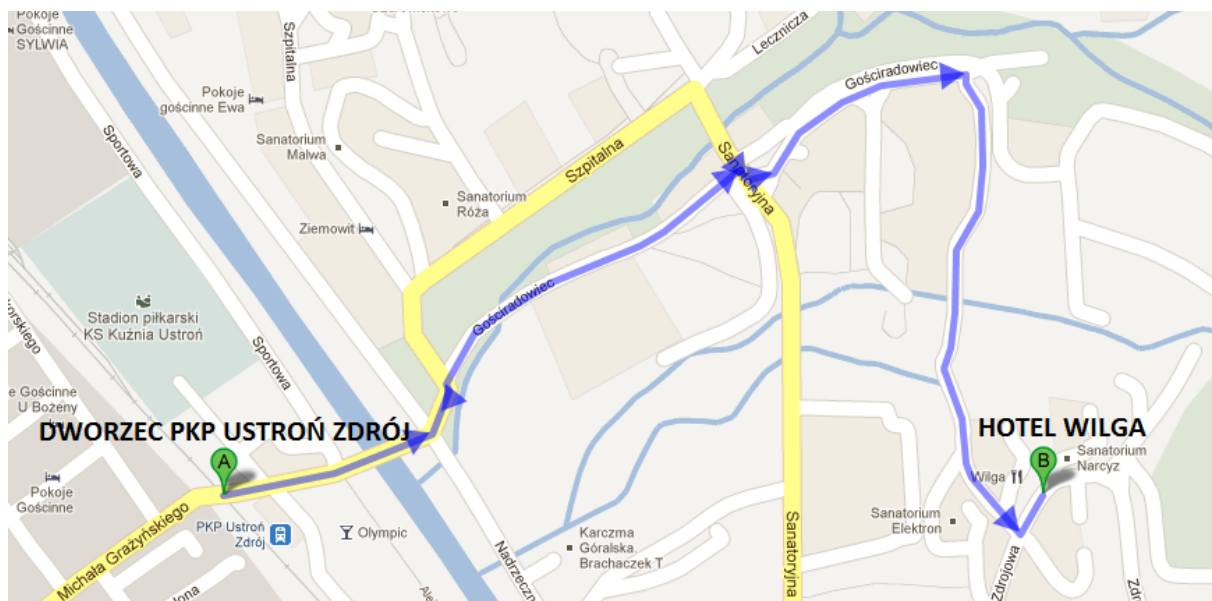
Wsiądź do pociągu relacji Katowice → Wisła na przystanku Katowice i jedź do Ustroń Zdrój – tam wysiądź;

🕒 2h 1m 🚏 21 przystanków 📏 82 km

10:01 Ustroń Zdrój

Taxi:

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



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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

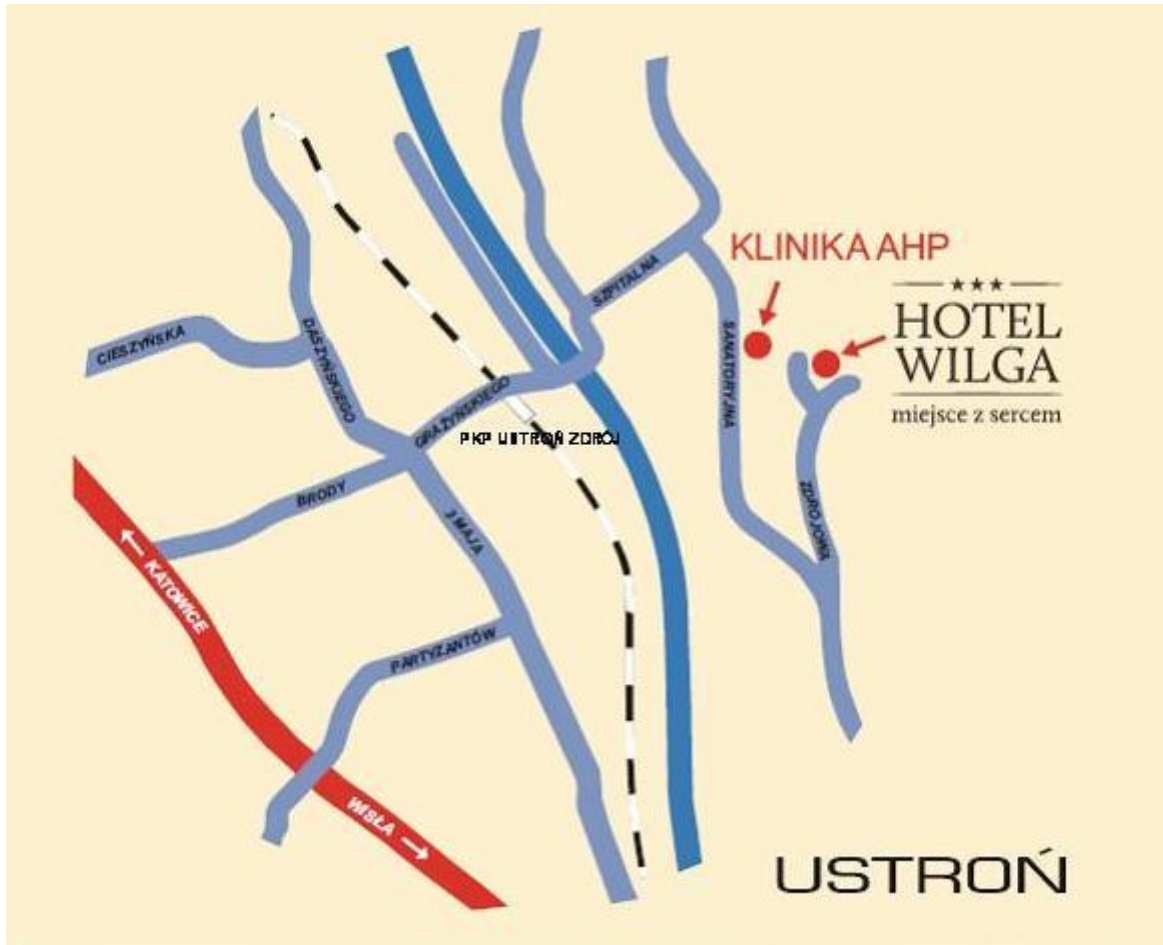


ŚLĄSKI ZWIĄZEK
GMIN I POWIATÓW
Ul. Kościuszki 43
40-048 Katowice
Tel. +4832/ 25 11 021, 25 11 241
Fax. +4832/ 25 10 985

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Warsztat organizowany w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



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

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



tel. +4832/ 77 60 160, 77 60 161
e-mail: benchmarking@silesia.org.pl
www.benchmarking.silesia.org.pl