

PROCESSO DECISÓRIO E CRIATIVIDADE

Objetivo:

Compreender a influência da experiência pessoal no processo decisório, aumentar a eficácia das decisões lógicas, utilizar a criatividade nas decisões complexas, recordar as principais teorias motivacionais, considerar o componente emocional do trabalho, conhecer a teoria do valor para o cliente. Analisar os problemas das reuniões convencionais, desbloquear as principais barreiras à criatividade, conhecer as fases do processo criativo, utilizar as principais técnicas de reuniões interativas. Conceituar pacote de valor, analisar ciclos de serviços, determinar os componentes do valor, considerar os bloqueios culturais, conhecer a experiência japonesa considerando valor para o cliente, utilizar os critérios de avaliação de processo.

Unidade 01 - Bases Psicológicas

Objetivo:

Compreender a influência da experiência pessoal no processo decisório, aumentar a eficácia das decisões lógicas, utilizar a criatividade nas decisões complexas, recordar as principais teorias motivacionais, considerar o componente emocional do trabalho, conhecer a teoria do valor para o cliente.

Módulos

1 - Mapa mental

Arquivo Mental
Filtros Cerebrais
Paradigmas e Percepções
Alterações do Mapa Mental

2 - Decisões lógicas

Qualidade de Uma Decisão
Tipos de Decisões

3 - Decisões criativas

Hemisférios Cerebrais
Teorias Determinísticas
Importância das Metas

4 - Teorias motivacionais

Hierarquia das Necessidades
Teoria higiene-motivação
Teoria da Maturidade
Modificação do Comportamento

5 - Trabalho emocional

Componente Emocional do Trabalho
Contratação de Funcionários

6 - Teoria do valor

Valor Físico e Valor Emocional
Hierarquia de Valores
Classes de Empresas

Unidade 02 - Coordenação do Trabalho em Grupo

Objetivo:

Analisar os problemas das reuniões convencionais, desbloquear as principais barreiras à criatividade, conhecer as fases do processo criativo. Utilizar as principais técnicas de reuniões interativas.

Módulos

1 - Metodologia de reuniões

Reuniões - Preocupação de Gestores e de Líderes
Problemas e Falhas nas Reuniões
Liderança e o Líder nas Reuniões
O grupo nas reuniões
Encerramento da reunião

2 - Barreiras a criatividade

A Resposta Certa
A Dialética
Não é Minha Área
Não é Lógico
Seguir as Regras
Evitar Ambigüidades
Errar é Errado
Não Sou Criativo

3 - Fases da criatividade

Definir o Problema
Coletar os Fatos
Gerar Idéias
Incubar Idéias
Avaliar as Idéias

4 - Geração de idéias criativas

Brainwriting
Brainstorming
Nominal Group Technique

Unidade 03 - Ênfase no Cliente

Objetivo:

Conceituar pacote de valor, analisar ciclos de serviços, determinar os componentes do valor, considerar os bloqueios culturais, conhecer a experiência japonesa no valor para o cliente, utilizar os critérios de avaliação de processo.

Módulos

1 - Pacote de valor

Valor para o Cliente
Ênfase nas Pessoas
Nova Mentalidade

2 - Avaliação dos serviços

Momentos da Verdade
Ciclo de Serviços
Roteiro do Êxito
Ficha de Avaliação

3 - Componentes de valor

Ênfase nas Pessoas
Processos e Sistemas
Fornecedores e Clientes
Qualidade em Todas as Áreas
Trabalho em Equipe
Abordagem Científica

4 - Bloqueios culturais

Cultura Organizacional
Regras em Excesso
Enfoque Econométrico

5 - A experiência japonesa

Padrões Internacionais
Superando os Padrões Internacionais
Dificuldades da qualidade no Ocidente

6 - Critérios de avaliação

A Importância do Processo
Controle Estatístico de Qualidade
Problemas com Resultados

7 - Atividades empresariais

Distribuição do Tempo nas Organizações
Atividades Organizacionais

DISCIPLINAS DO CURSO SEQUENCIAL