

مخاطبین	روش برگزاری	تعداد ساعت	محتوای دوره	دوره آموزشی	ردیف
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۲۴	<p>(۱) منابع حقوقی الف) قوانین ب) آئین نامه ها (۲) وجه افتراق تخلفات اداری با جرایم شغلی (۳) انواع تخلفات اداری (۴) مراجع اعلام تخلف (۵) مراجع رسیدگی الف) مراجع بدوی ب) مراجع تجدیدنظر (۶) افراد مشمول قانون تخلفات اداری الف) نهادهای دولتی ب) نهادهای عمومی (۷) نحوه رسیدگی و تشریفات الف) کشف و اعلام تخلف ب) رسیدگی بدوی ج) رسیدگی تجدیدنظر د) رسیدگی در دیوان عدالت اداری (۸) مجازات ها الف) درجه مجازات ب) صدور احکام مجازات (۹) اعتراض به آراء الف) طریق عادی ب) طریق فوق العاده (۱۰) اجرای احکام</p>	آشنایی با قوانین و مقررات تخلفات اداری	۱
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۲۴	<p>بررسی رویکردهای مختلف تفکر سیستمی بهره‌وری و تعاریف مختلف آن کایزن و مدیریت کایزنی نوآوری و کایزن برنامه‌های مختلف کایزن و بهره‌وری 5S تاریخچه نظام آراستگی - مفاهیم نظام آراستگی اهداف هر کدام از دستورات نظام آراستگی سوپر 5S انواع خانه تکانی - مدیریت اولویت ها</p>	آراستگی محیط کار 5S	۱

			مدیریت بصری-هفت سین اداری		
مدیران ارشد و مدیران منابع انسانی	کارگاهی	۲۴	معرفی فرایند مدیریت عملکرد تفاوت های ارزیابی عملکرد با مدیریت عملکرد مفهوم شناسی عملکرد: اهداف و وظایف، شایستگی های رفتاری نحوه استخراج و تعیین وظایف کلیدی نحوه هدفگذاری نحوه شاخص گذاری نحوه تعیین استاندارد نحوه استخراج نیازهای آموزشی و چگونگی سنجش اثربخشی آموزش ها مربی گری و جایگاه آن در فرایند مدیریت عملکرد فرایند مربی گری-وظایف مربی نحوه ارزیابی عملکرد	ارزیابی عملکرد کارکنان	۲
ویژه مدیران ارشد و مدیران عامل	کارگاهی	۸	طراحی این کارگاه بر اساس درخواست واحد منابع انسانی یک سازمان برای حل مشکل سردرگمی مدیریت و نیروهای این واحد در انجام وظایف واقعی این واحد انجام شد. در طول این کارگاه نیروهای واحد ابتدا هویت دپارتمان خود را در طول یک گفتگوی مؤثر خواهند ساخت، سپس وضعیت فعلی سازمان و وضعیت ایده آل آن را مدل خواهند کرد. در ادامه تغییرات و اقداماتی که بایست صورت بگیرد تا مدل فعلی به مدل ایده آل تبدیل شود را پیشنهاد خواهند کرد. ایده های مختلف در یک فرآیند کاملاً دمکراتیک اولویت بندی خواهند شد و برنامه اقدام سازمانی را خواهند ساخت.	برنامه عملیاتی برای واحد منابع انسانی ( Action plan ) for HR (Department)	۳
ویژه مدیران ارشد و مدیران عامل	کارگاهی	۱۶	مرور مفاهیم کلیدی مذاکره، BATNA, ZOPA و ... گامهای کلی مذاکره، راهبردهای حل تعارض، سبکهای مذاکره، باید ها و نبایدهای مذاکره، برنامه پیشبرد مذاکره، ارائه پیشنهاد و چانه زنی و تاکتیک های فریبکاری در مذاکره، زبان بدن در مذاکره - دامهای روانشناختی در مذاکره، خارج کردن مذاکره از بن بست	اصول و فنون مذاکره در جلسات بین المللی ( Principles and ) Negotiation in International (meetings)	۴
ویژه مدیران ارشد و مدیران عامل	همایش	۳۲	مرور مدل SWOT (نقاط قوت، ضعف، فرصت ها و تهدید ها) - ماتریس بررسی رقابت (CPM) - ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (EFE) - ماتریس ارزیابی موقعیت و اقدام استراتژیک (SPACE) - ماتریس گروه مشاوران بستن (BCG) - ماتریس داخلی و خارجی IE - کارگاه آموزشی (WORK SHOP)	برنامه ریزی استراتژیک ( strategic ) (planning)	۵
ویژه مدیران ارشد و مدیران عامل	کارگاهی	8	اغلب مدیران شرکتها و مسئولین برنامه ریزی در سازمان ها با تحویل SWOT آشنا هستند و ممکن است که آن را در سازمان یا واحد خود پیاده کرده باشند. اما تقریباً اکثر این تحلیل ها تبدیل به گزارشات بلند و بالایی می شود که تنها به بایگانی می رود و هیچ کارکردی در عملکرد سازمان نخواهد داشت. در این کارگاه ها ما به گونه ای هدفمند و درگیرانه شرکت کنندگان رابه تحلیل وضعیت سازمان ترغیب می کنیم آنها در ابتدا نقاط قوت و ضعف سازمان را مدل خواهند کرد و سپس به بررسی فرصت ها و تهدیدات بیرون سازمانی خواهند پرداخت و در نهایت استراتژی های محتمل برای سازمان را استخراج خواهند کرد.	شناسایی موقعیت سازمان و فعالیت های کلیدی برنامه ریزی Company , situation and key action in planing	۶
ویژه مدیران ارشد و مدیران عامل	کارگاهی	۸	تعریف خدمات، اهمیت خدمات از دیدگاه اقتصادی، دسته بندی خدمات مشتریان، نقش خدمت مشتریان در زنجیره تأمین، ساختار سازمانی خدمات پس از فروش، استراتژی های خدمات پس از فروش، چگونگی ارزیابی کیفیت خدمات	کارگاه اقناع و نفوذ	۷

			پس از فروش، جایگاه خدمات مشتریان از نگاه سیستمی، دغدغه مدیران خدمات مشتریان، چگونگی ارزیابی عملکرد خدمات پس از فروش، باشگاه مشتریان		
ویژه مدیران ارشد و مدیران عامل	همایش	۴۲	عناصر تشکیل دهنده صورتهای مالی و بررسی ارتباط این عناصر - معرفی نسبتهای مالی و بحث پیرامون محدودیت این زمینه - ضرورت استقرار کنترلهای داخلی موثر برای جلوگیری از این تمرینهای با اهمیت در سیستم - مفاهیم نظری گزارشات مالی - هزینه یابی و طبقه بندی هزینه ها - معرفی سیستمهای مختلف هزینه یابی (مدیریت هزینه) - معرفی صورتهای مالی و نحوه ارائه و تنظیم این گزارشات	مدیریت مالی برای مدیران غیرمالی (Financial management for non)	۸
کارکنان فروش و مدیران	کارگاهی	16	چیستی، خاستگاه و کارکردهای مدیریت تجربه - بررسی تفاوت های CRM و CEM در دیدگاه مشتریان - بررسی تفاوت میان تجربه مشتری و رضایت مشتری - ابعاد مختلف تجربه در محیط B2B و B2C اثر تجربه بر عملکرد سازمان و کسب و کار آن مدیریت تجربه مشتریان و اهمیت آن در خلق مزیت رقابتی پایدار در صنعت الکترونیک و فناوری اطلاعات شناسایی چرخه عمر سازمان و خروج از نقطه افول و مرگ محصول نسبت به رقبا تمرین عملیاتی طراحی نقشه سفر مشتریان " Customer Journey Mapping " به عنوان ابزاری جهت درک تجربه مشتریان و سازمان های همکار شما	مدیریت تجربه مشتریان (CEM)	۹
مدیران	کارگاهی	۳۲	معرفی مدل های تعالی سازمانی، منطق ارزیابی مدل تعالی سازمانی و نحوه امتیاز دهی ۹ گانه، آشنایی با معیار های تشریح منطق رادار، آشنایی با روش های خودارزیابی، روش های تحلیل نتایج	EFQM	۱۰
مدیران	کارگاهی	16	تاریخچه وسیر تکاملی نظام مدیریت کیفیت جامع - تعالی کسب و کار و منافع آن - چالش های اصلی و ضرورت تعالی سازمانی - مفاهیم بنیادین و چارچوب مدل تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا - خود ارزیابی بر اساس مفاهیم بنیادین تعالی سازمان - خود ارزیابی به روش پرسشنامه - ارزیابی سریع ستاد و یا یکی از شرکت های هلدینگ با توجه به یک زیر معیار انتخابی و استخراج نقاط قوت وضعف - تهیه نقشه راه تعالی برای زیر معیار انتخابی	تشریح مدل تعالی سازمانی	۱۱
مدیران فروش و کارکنان فروش	کارگاهی	17	اصول بازاریابی در دنیای دیجیتال - ایمیل مارکتینگ اصول و راه کارها تبلیغات آنلاین (Social Media Marketing) بازاریابی رسانه های اجتماعی (Content Marketing) بازاریابی مبتنی بر محتوا تحلیل آمار وب سایت - تحقیق بازار دیجیتال - نظرسنجی Online و افکارسنجی - تحلیل رفتار مصرف Online	بازاریابی دیجیتال	۱۲
کارکنان و مدیران	کارگاهی	18	اهمیت داده و نیاز به تحلیل داده در دنیای امروز بر کسی پوشیده نیست و هوش کسب و کار (یا هوش تجاری) نیاز اجتناب ناپذیر تمام سازمان ها است. در این دوره مبانی و اصول هوش کسب و کار و مفاهیم اصلی مرتبط با آن ارائه خواهد گردید.	هوش تجاری (Business Intelligence)	۱۳
مدیران فروش و کارکنان فروش	کارگاهی	32	«تکنیک های برندسازی برای استارت آپ ها و کسب و کارهای کوچک»، مراحل اصلی فرآیند برندسازی، اجزای اصلی برندینگ، محرک های برند، هویت سازی برند، شخصیت برند، جایگاه یابی برند، انتخاب یک نام تجاری، معماری برند، روش های موثر برای آنلاین برندینگ، اشتباهاتی که استارت آپ ها در برند سازی انجام می دهند. سهم قلبی مشتری چیست؟	برند و احیای برند (Branding and rebranding)	۱۴
مدیران	کارگاهی	32	تعریف مدیریت نوین، اصول مدیریت علمی، مکانیزم مدیریت علمی، عوامل موثر در مدیریت علمی، بخش اول: مهارت های ارتباطی، اهمیت ارتباطات، تعاریف و	مبانی رفتار سازمانی ویژه مدیران میانی	۱۵

			فرآیند ارتباطات، گوش شنوا: زیربنای مهارت ارتباطی، نتیجه گیری، تعریف مدیریت رفتاری، مهارت های مدیر، تعاریف انگیزش و رفتار سازمانی، ماهیت رفتار انسان در سازمان، تئوری های شخصیت، رابطه شخصیت با رفتار سازمانی، تعریف رهبری در سازمان و ...		
کارکنان و مدیران	کارگاهی	16	نقش هوش هیجانی در سازمان، تکنیک ها و مهارت های ارتقای هوش هیجانی، اصول مهم اجرای برنامه های هوش هیجانی در سازمان ها، انواع هوش ها، مقایسه هوش هیجانی و هوش بهری، تعریف هوش هیجانی (دو الگو)، ابعاد هوش هیجانی، خصایص افراد با هوش هیجانی متفاوت، ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری	هوش هیجانی و خلاقیت	۱۶
کارکنان و مدیران و حسابداران	کارگاهی	16	نحوه آدرس دهی و ساختار توابع و قالب بندی شرطی if در اکسل نکات مهم فرمول نویسی ، آدرس دهی و روش های نام گذاری معرفی ابزار if ، ابزارهای گرافیکی و نمودارها در اکسل معرفی انواع نمودار در اکسل، اصول فرمول نویسی حرفه ای ترکیبی فرمول نویسی و نحوه انجام محاسبات حلقه ای در سلول معرفی توابع مهم و پر کاربرد در فرمول نویسی توابع بانک اطلاعاتی، ترکیب توابع منطقی و ...	کارگاه کاربردی اکسل پیشرفته	۱۷
کارکنان فروش و مدیران	کارگاهی	16	مرور مفاهیم کلیدی مذاکره، BATNA, ZOPA و ... گامهای کلی مذاکره، راهبردهای حل تعارض، سبکهای مذاکره، باید ها و نبایدهای مذاکره، برنامه پیشبرد مذاکره، ارائه پیشنهاد و چانه زنی و تاکتیک های فریبکاری در مذاکره، زبان بدن در مذاکره دامهای روانشناختی در مذاکره، خارج کردن مذاکره از بن بست	اصول و فنون مذاکره و تشریفات	۱۸
مدیران	کارگاهی	16	دسته بندی انواع مسائل تصمیم گیری مقدمه ای بر مدلسازی مسائل برنامه ریزی ریاضی معرفی مدل های معروف و کاربردی برنامه ریزی ریاضی معرفی تکنیک های برنامه ریزی ریاضی تک هدفه و چند هدفه (روش L-P متریک، برنامه ریزی آرمانی، لکسیکو گراف، اهداف حد دار و... معرفی نرم افزار Lingo برای حل مسائل برنامه ریزی ریاضی مقدمه ای بر تئوری فازی و خاکستری و نقش آن در تصمیم گیری	روش های تصمیم گیری و حل مسأله	۱۹
کارکنان مالی و مدیران	همایش	۲۴	ورد کاوی در تجزیه و تحلیل صورت های مالی، نقدینگی و اهمیت آن، نسبت های مرتبط با نقدینگی، ارائه یک متدولوژی جهت تحلیل کسب و کار، تحلیل وضعیت سوددهی مشتمل بر تحلیل درآمدها، تحلیل بهای تمام شده، تحلیل هزینه ها، تشکیل کارگاه جهت تمرین تجزیه و تحلیل صورت های مالی و ...	تجزیه تحلیل صورت های مالی	۲۰
کارکنان و مدیران	همایش	۸	تعاریف و کلیات - تاریخچه قانون کار در ایران - مشمولین قانون کار - قرارداد کار - شرایط کار - مزد، مزایا و فوق العادها - تعطیلات و مرخصی ها - مراجع حل اختلاف - قانون تامین اجتماعی - مشمولین قانون تامین اجتماعی - شناسایی کارفرمایان و بیمه شدگان - حق بیمه - تکالیف کارفرمایان - امور بیمه شدگان - بیمه بیکاری - مشمولین بیمه بیکاری - شرایط پرداخت بیمه بیکاری - مقررات عمومی	آشنایی با قانون کار و تامین اجتماعی	۲۱
مدیران	همایش	۱۶	اهداف طرح توجیهی، کاربردهای طرح توجیهی - مشخصات طرح توجیهی مورد قبول سیستم بانکی - اجزای اصلی یک طرح توجیهی، مطالعه بازار - نقش مطالعات بازار در توجیه پذیری طرح - منابع کسب اطلاعات، بررسی عرضه و تقاضا - مکانیابی پروژه، مطالعه فنی، ارزیابی فنی - بررسی فرآیند تولید، بررسی تکنولوژی های تولید - برنامه تولید و قیمت فروش طرح - هزینه های سرمایه گذاری طرح - پیش بینی برنامه زمان بندی اجرای طرح - ارزش فعلی خالص سرمایه گذاری NPV و ...	امکان سنجی فنی، مالی، اقتصادی طرح ها	۲۲

کارکنان حسابداری و مدیران مالی و مدیرعامل	کارگاهی	32	آشنایی با بازار سرمایه - بررسی انواع ابزارهای مالی در بازار سرمایه مکانیزم عملکرد بازار سهام - مدیریت سرمایه گذاری در بازار سهام مبانی تحلیلی در بورس	مبانی مدیریت سرمایه گذاری در بورس	۲۳
کارکنان حسابداری و مدیران مالی و مدیرعامل	کارگاهی	32	تکنیکهای شناسایی، تنظیم و اجرا، تشکیل پرونده مالیاتی، محاسبه اجاره و تهیه اظهارنامه املاک، تهیه و تنظیم هزینه های قابل قبول، انواع اظهارنامه های مالیاتی و تحریر دفاتر قانونی، فنون اعتراض و دفاعیات، ارزش افزوده و صورت معاملات فصلی و ...	قوانین و مقررات مالیاتی	۲۴
کارکنان فروش و مدیران	کارگاهی	8	مفهوم خدمات، مفهوم ارزش افزوده در خدمات - خصوصیات خدمات، الگوپردازی آگاهانه - بسته ی خدمات، طراحی خدمات - ویژگی های طراحی خدمات - مثلث بازاریابی خدمات، آمیخته بازاریابی خدمات - تحویل خدمت، فرآیند خدمات، ابعاد کیفیت خدمات - سطوح انتظارات مشتری - چهار منبع که بر انتظارات مشتری اثر می گذارند - انواع شاکیان - مهمترین دلایلی که مشتریان ما را ترک می کنند و ...	کارگاه کاربردی بازاریابی و فروش خدمات	۲۵
کارکنان فروش و مدیران	همایش	۱۶	تعریف مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری - تعریف مشتری و انواع آن مراحل طراحی و تدوین استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری تعریف خلق ارزش برای مشتری - شاخصهای خلق ارزش آفرینی معرفی مدل گارتنر برای پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری مراحل پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری در سازمانها و ...	مدیریت خدمات مشتری (CRM)	۲۶
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۱۶	تعریف ارتباطات ، اجزای فرایند ارتباط، سطوح ارتباط عوامل موثر در ارتباط، اصول برقراری ارتباط موثر شخصیت، شناخت، خدمت و رفتار مناسب قوانین برقراری ارتباط شفاف ( سوال کردن، گوش کردن، رفتار و همزبانی ارتباطات کلامی و زبان بدن، مهارت های برقراری ارتباط موثر ارتباطات تلفنی، تکنیک های ورود، حین و خاتمه مذاکره موانع ارتباطات موثر، بایدها و نبایدها در برقراری ارتباط مدیریت شکایات	مهارت های ارتباط موثر	۲۷
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۳۲	رفتار سازمانی، تعریف مدیریت رفتاری مهارت های مدیر، تعاریف انگیزش و رفتار سازمانی ماهیت رفتار انسان در سازمان، تئوری های شخصیت رابطه شخصیت با رفتار سازمانی، تعریف رهبری در سازمان	رفتار سازمانی	۲۸
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۱۶	نحوه آدرس دهی و ساختار توابع و قالب بندی شرطی if در اکسل نکات مهم فرمول نویسی ، آدرس دهی و روش های نام گذاری معرفی ابزار if ، ابزارهای گرافیکی و نمودارها در اکسل معرفی انواع نمودار در اکسل، اصول فرمول نویسی حرفه ای ترکیبی فرمول نویسی و نحوه انجام محاسبات حلقه ای در سلول معرفی توابع مهم و پر کاربرد در فرمول نویسی فرمول های جستجو و ترکیب آنها فرمول های متنی و کاربردهای فوق حرفه ای توابع بانک اطلاعاتی، ترکیب توابع منطقی	مهارت های کاربردی اکسل	۲۹
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۱۶	نقش هوش هیجانی در سازمان - تکنیک ها و مهارت های ارتقای هوش هیجانی - اصول مهم اجرای برنامه های هوش هیجانی در سازمان ها هوش هیجانی چیست؟ انواع هوش ها - مقایسه هوش هیجانی و هوش بهری تعریف هوش هیجانی (دو الگو) - ابعاد هوش هیجانی	هوش هیجانی	۳۰

			خصایص افراد با هوش هیجانی متفاوت ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری		
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۱۶	اصول و انگیزه شخصی، مالتی تسکینگ و عواقب آن سه اصل بهره وری، اصل اول: فضا - اصل دوم: ذهن - اصل سوم: زمان سه اصل پردازش یک کار، پردازش ایمیل، بودجه زمانی	مدیریت زمان	۳۱
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۱۶	مروار مفاهیم کلیدی مذاکره، BATNA, ZOPA و ... گامهای کلی مذاکره، راهبردهای حل تعارض، سبکهای مذاکره، باید ها و نبایدهای مذاکره، برنامه پیشبرد مذاکره، ارائه پیشنهاد و چانه زنی و تاکتیک های فریبکاری در مذاکره، زبان بدن در مذاکره دامهای روانشناختی در مذاکره، خارج کردن مذاکره از بن بست	اصول و فنون مذاکره	۳۲
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۱۶	آشنایی با استرس، ذهن خود را آرام کنید از بین بردن استرس با فعالیت فیزیکی نظم را به زندگی خود بازگردانید وقت بیشتری برای کارهای خود بیابید اهمیت خواب کافی، تغذیه مناسب و ورزش از بین بردن تفکر مولد استرس کاهش استرس در رابطه های اجتماعی رهایی از استرس محل کار، سبک انرژی بدون استرس	مدیریت استرس	۳۳
مسئولین دفاتر و کارکنان اداری	همایش	۱۷	کلیات مدیریت اسناد و فن بایگانی طرز تشکیل پرونده و انواع بایگانی نامه های وارده، نامه های صادره و انواع آنها (استفاده از دفاتر مخصوص، تاریخ، تعیین مرجع فرم انتقال نامه ها، برگ جایگزین نامه ها، تعیین زمان ضبط اسناد و مدارک تفکیک اسناد و مدارک و صورت برداری از آنها مهلت قانونی برای نگهداری اسناد، روش های تنظیم اسناد در بایگانی، اصلاح و کنترل بایگانی به کارگیری کامپیوتر در مدیریت اسناد بایگانی و امحاء اوراق زائد	اصول بایگانی اسناد و مکاتبات	۳۴
مدیران	کارگاهی	۱۶	تعریف و مفاهیم سیستم و اجزای آن - انواع سیستم از دیدگاه های مختلف - بیان طبقه بندی ها و ویژگی های آن - رفتار سیستم و بررسی دینامیکی سیستم ها - نظریه های سیستمی - سیستم های مدیریت و بررسی اجزا و طبقه بندی آنها - نگرش فرآیندی به عنوان ابزار تفکر سیستمی - کاربردهای تفکر سیستمی در سازمان ها و ارائه مثال عملی	تفکر سیستمی در سازمان	۳۵
کارکنان و مدیران	کارگاهی	۱۶	مدیریت فرایندهای کسب و کار که شامل مفاهیم، متدها، تکنیکها برای طراحی، نظارت، پیکربندی، اجرا و آنالیز فرایندهای تجاری می باشد. BPM پارادایمی مدیریتی است که هدف آن کنترل و بهبود فرایندهای سازمانی در بستر فناوری اطلاعات است. حرکت به سوی فرآیند، مدیریت فرآیند و بهبود فرآیند BPM نقطه اوج همه تجربیات مشترک، تفکرات و پیشرفتهای حرفه ای در مدیریت کسب و کار است و تمرکز اصلی آن بر روی مشتری و کسب و کار می باشد. تعریف فرآیند و سیستم - انواع فرآیندها - مفهوم مدیریت فرآیند چرخه ی مدیریت فرآیند کسب و کار - شناسنامه ی فرآیندها شناسایی فرآیندها با IDEF0 - روش های تجزیه و تحلیل فرآیندها روش های بهبود فرآیندها	مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPM)	۳۶

