

Развитие кросс-функционального взаимодействия

Академия бизнеса Б1

Тренинг | 2 дня | 16 академ. часов | 12 CPD-единиц



НОВЫЕ ВЫЗОВЫ
НОВЫЕ РЕШЕНИЯ

Программа тренинга

День 1. Фундамент и механизмы взаимодействия

Модуль 1. Анатомия кросс-функционального взаимодействия

- ▶ Разница между функциональным и процессным мышлением.
- ▶ Природа конфликтов между подразделениями и опасность «силосного» (изолированного) мышления.
- ▶ Почему хорошие сотрудники могут создавать плохой результат для компании.
- ▶ Взгляд на бизнес глазами внутреннего и внешнего Клиента.

Модуль 2. Договоренности на стыках процессов

- ▶ Причины зависимостей и «бутылочных горлышек» на стыках отделов.
- ▶ Разграничение ответственности: матрица RACI для сквозных процессов.
- ▶ Практика построения и применения RACI на рабочих кейсах компании.

Модуль 3. Единый язык ожиданий и качество взаимодействия

- ▶ Почему ожидания отделов часто не совпадают и как выявлять скрытые требования.
- ▶ Перевод пожеланий («хочу») в понятные критерии качества.
- ▶ Чек-листы готовности для передачи работы между этапами.
- ▶ Разработка единых стандартов взаимодействия и культуры внутреннего сервиса.

День 2. Разрешение конфликтов, анализ проблем и новые правила

Модуль 4. Договоренности, когда интересы не совпадают

- ▶ Почему хорошие отношения не спасают от конфликта интересов.
- ▶ Разделение позиций («я хочу») и истинных интересов («зачем мне это»).
- ▶ Анализ ситуаций, когда сотрудничество становится неэффективной стратегией.
- ▶ Механизм «мы-они» и инструменты его преодоления (эмпатическое интервью).

Модуль 5. Совместное расследование проблем: от поиска виноватых к поиску причин

- ▶ Алгоритм RCA (Root Cause Analysis): пошаговый анализ коренных причин.
- ▶ Смена фокуса: как перевести команду с поиска виноватых на анализ системных ошибок процесса.
- ▶ Коммуникативные навыки: как просить, принимать обратную связь и работать с претензиями без разрушения отношений.

Модуль 6. Новые правила игры: создаем соглашения о взаимодействии

- ▶ Перевод выводов предыдущих модулей в конкретные правила работы.
- ▶ Создание SLA (Соглашение об уровне сервиса) для внутренних клиентов.
- ▶ Фиксация взаимных обязательств подразделений и механизмов их контроля.

Цели обучения

Тренинг позволит:

- ▶ Создавать и поддерживать конструктивную рабочую атмосферу между функциями
- ▶ Действовать, ориентируясь на цели компании, и принимая во внимание взаимозависимость функций
- ▶ Понять анатомию кросс-функционального взаимодействия и разницу между функциональным и процессным мышлением.
- ▶ Научиться выстраивать четкие договоренности на стыках процессов (инструменты RACI, SLA).
- ▶ Формировать единый язык ожиданий и переводить скрытые требования в понятные критерии качества.
- ▶ Принимать решения с учётом интересов других функций
- ▶ Разработать «новые правила игры» и стандарты взаимодействия для вашей компании.



Что вы получите в результате обучения

- ▶ Навыки процессного мышления и ориентации на общие цели компании.
- ▶ Готовые инструменты разграничения ответственности (RACI) и стандартизации (SLA).
- ▶ Умение выявлять скрытые требования смежников и переводить их в метрики качества.
- ▶ Практические инструменты решения кросс-функциональных проблем
- ▶ Самоанализ рабочей ситуации с точки зрения теории кросс-функционального взаимодействия
- ▶ Профессиональные комментарии тренера-эксперта
- ▶ Материалы курса в электронном виде
- ▶ Сертификат Академии бизнеса Б1 по итогам обучения

Как проходит обучение

- ▶ **Фокус на практику:** На протяжении всей программы участники анализируют и обсуждают опыт своего реального взаимодействия, последовательно применяя к нему все изученные методы
- ▶ Возможность коучингового сопровождения после тренинга
- ▶ Индивидуальные и групповые задания: практическая отработка умений и навыков
- ▶ Анализ кейсов: конкретных рабочих ситуаций и примеров участников
- ▶ Дискуссии, мозговой штурм, демонстрации, устные и письменные упражнения, анализ видеоматериалов
- ▶ Короткие интерактивные информационные блоки с моделями для практической работы

Тренеры

Тренинг проводят бизнес-тренеры Академии – Корпоративного Университета Б1. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также сертификациями MBTI, DISC, PMP и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге:

academy@b1.ru

Для кого этот тренинг

Руководители и ключевые сотрудники подразделений (дирекций, бизнес-функций) компании

Форматы участия

Открытый формат

Обучение проводится по расписанию Академии бизнеса Б1 с 9.30 до 17.00.

Корпоративный формат

Программа тренинга может быть адаптирована и проведена специально для вашей компании:

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении, определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента