

**Хөгжлийн Шийдэл ТББ-ийн
Байгууллагуудад зориулан явуулдаг сургалтуудын хөтөлбөр**

д/д	Сургалтын нэр	Үргэлжлэх хугацаа
1	Гайхалтай үйлчилгээ	20 цаг
2	Хэрэглэгч төвтэй борлуулалтын аргачлал	4 цаг
3	Үнэ цэнтэй ажилтан	8 цаг
4	Амжилттай цаг	8 цаг
6	Ажилтнуудаа тогтоох идэвхжүүлэх шинэлэг аргууд	8 цаг
7	Бүтээлч Манлайлал	4 цаг
8	Стратеги төлөвлөлт	2 цаг
9	Брэнд бүтээхүй	6 цаг

“Гайхалтай үйлчилгээ” ажилтнуудад зориулсан Сургалтын хөтөлбөр

Сургалтын зорилго: Ажилчдын ажилдаа хандах хандлагыг өөрчлөх, харилцагчийн үйлчилгээ гэж юу болохыг ойлгуулан, гайхалтай үйлчилгээ үзүүлэхэд мэдвэл зохих мэдлэг болон эзэмшвэл зохих ур чадваруудыг таниулан үйлчилгээний стандартыг хэвшүүлэх. Сургалтаас авсан мэдлэгээ ажлын талбар дээр шууд ашиглана.

Сургалтын арга зүй: Сургалтыг онол болон үзүүлэн таниулах материал ашиглан явуулах ба мэдлэгээ бататгахдаа дасгал ажил дээр ажиллана.

Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 12 цаг

д/д	Сургалтын үндсэн сэдэв	Агуулга	Хугацаа /минут/
1	Сургалтын танилцуулга	Сургалтын арга барил, сургалтаар үзэх сэдэв, сургалт үргэлжлэх хугацаа сургалтын хэрэгцээ шаардлага	5
2	Үйлчилгээний бизнесийн онцлог, ерөнхий ойлголтууд	Үйлчилгээний бизнесийн амжилтын нууц	25
		Харилцагчийн үйлчилгээ	25
		Байгууллагын зорилго, ажилтан хувь хүний зорилго уялдаа, тасралтгүй сайжруулалт	25
		Хамт олноо хэр сайн мэддэг вэ?	10
		Бизнесийн цикл, бизнес, ажилтан, хэрэглэгчийн хамаарал	25
Цайны завсарлага			
3	Хандлага, урам зориг	Хандлага урам зоригийг бий болгох	90
4	Бэлэн байдал, биеэ авч явах соёл	Ажил эхлэхийн өмнөх бэлэн байдал, Хувцаслалт, Нүүр будалт бусад	25
5	Харилцааны хэлбэрүүд, Харилцааны соёл	Хүлээн авах харилцаа	25

**“Гайхалтай үйлчилгээ” удирдлагуудад зориулсан
Сургалтын хөтөлбөр**

Удирдлагуудад зориулсан Харилцагчийн үйлчилгээг байгууллагадаа амжилттай нэвтрүүлэх

Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 8 цаг

Дэд сэдвүүд	Агуулга	Үргэлжлэх хугацаа
Үйлчилгээний бизнесийн онцлог, ерөнхий ойлголтууд	Харилцагчийн үйлчилгээ	10 минут
	Байгууллагын зорилго, ажилтан хувь хүний зорилго, уялдаа	35 минут
	Бизнесийн цикл, бизнес , ажилтан, хэрэглэгчийн хамаарал	30 минут
Удирдах ажилтны хандлага урам зориг	Ажилтнуудынхаа ажлын хандлагыг хөгжүүлэх, хөхүүлэн дэмжих	40 минут
Удирдах харилцааны соёл	-Ажилтнуудаа сонсох техник -Харилцаа -Coaching хийх -Магтаал сайшаал -Creative шүүмжлэл	20 минут 15 минут 15 минут 15 минут
Байгууллагын соёл	Байгууллагын болон үйлчилгээний соёл бүрдүүлэх	30 минут
	Үйлчилгээний соёл чанарын талаарх сэтгэл ханамжийн судалгаа хийх, үр дүнг ашиглах	40 минут
Үйлчилгээний ажилтны үнэлгээ, гомдлын менежмент	Үйлчилгээний ажилтны гүйцэтгэлийн хэмжүүрийг тодорхойлох	20 минут
	Үйлчилгээний ажилтныг үнэлэх арга аргачлал гаргах	20 минут
Үйлчилгээний ажилтны идэвхжүүлэлт	Ажилтныг идэвхижүүлэх, хөгжүүлэх, урамшуулах аргууд	20 минут
Үйлчилгээний стандарт	Бизнесийн зорилготой уялдаатай үйлчилгээний зорилго, үйлчилгээний стандарт гаргах аргачлал	45 минут
	Сургалтын дүгнэлт	10 минут
Нийт хугацаа		8 цаг

“Хэрэглэгч төвтэй борлуулалтын аргачлал”
Сургалтын хөтөлбөр

Байгууллагын борлуулалтын өнөөгийн нөхцөл байдлыг судлан борлуулалт хийх арга зүйд суралцан борлуулалтаа таамаглан төсөвлөж үнэлж сургах, борлуулалтын ажилтнуудыг мэргэшүүлэн шинэлэг арга барилыг байгууллага дээрээ хэрэгжүүлэх боломжийг олгох үүднээс энэхүү сургалтыг танд санал болгож байна.

Сургалтын зорилго: Борлуулалтыг нэмэгдүүлэх ур чадварыг олж авах, практик туршлагуудыг өөртөө бий болгож ашиглахад оршино.

Сургалтын арга зүй: Сургалтын онолыг лекц, үзүүлэн таниулах материал ашиглан өгөх бөгөөд, мэдлэгээ бататгахдаа дасгал ажил дээр ажиллана.

Оролцогчид: худалдааны төлөөлөгч, борлуулалтын менежер, борлуулагч нарт
Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 4 цаг

Сургалтын хөтөлбөр:

д/д	Сургалтын үндсэн сэдэв	Агуулга	Хугацаа /минут/
1	Сургалтын танилцуулга	Сургалтын арга барил, сургалтаар үзэх сэдэв, сургалт үргэлжлэх хугацаа сургалтын хэрэгцээ шаардлага	10
2	Борлуулалтыг өсгөх сэтгэлгээний өөрчлөлт болон борлуулалтын аргачлалууд	Хэрэглэгчийн бодит үнэ цэнэ	40
		Борлуулалтын орчныг удирдах	25
		Хэрэглэгчдээ нэг алхам дөхөж очих	15
		Хэрэглэгчийг хүндлэх	15
		Хэрэглэгчийг сонсох, LOCATE дүрэм	20
		Борлуулж буй зүйлээ бүрэн ойлгуулах	15
		Танилцуулга хийх FAB дүрэм	10
		Хэрэглэгчийн төлөө ятгах DAMA арга	15
		Түншлэл, буюу их хожил	15
		Шилдэг борлуулагчийн зан чанарууд	20
		Борлуулалтын ажилтнуудын гаргадаг нийтлэг алдаанууд	25

“Үнэ цэнтэй ажилтан” Сургалтын хөтөлбөр

Сургалтын зорилго: Суралцагчдад байгууллагын шилдэг нь байж, байгууллагаараа бахархан ажиллах эрмэлзэл төрүүлэх

Сургалтын арга зүй: Сургалтын онолыг лекц, үзүүлэн таниулах материал ашиглан өгөх бөгөөд, мэдлэгээ бататгахдаа дасгал ажил дээр ажиллана.

Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 8 цаг

д/д	Сургалтын үндсэн сэдэв	Агуулга	Хугацаа /минут/
1	Сургалтын танилцуулга	Сургалтын арга барил, сургалтаар үзэх сэдэв, сургалт үргэлжлэх хугацаа сургалтын хэрэгцээ шаардлага	5
2	Байгууллага болон хувь хүний зорилго	Ажилтан хүний хувийн зорилгыг байгууллагын зорилготой хэрхэн уялдуулах вэ?	25
3	Хувь хүний зорилго	Ажилтан бүр хувийн зорилгоо хэрхэн тодорхойлох, ажлын зорилготой байх	30
	Зөв амьдралын хэмнэл	Эрүүл амьдралын хэв маяг, эрүүл амьдрах алхмууд, амьдралын зөв зуршлыг бий болгох	20
4	Биеэ авч явах соёл	Өөртөө итгэлтэй байдал, Хувцаслалт, олон нийтийн болон ажлын байранд биеэ авч явах соёл, харилцааны соёл	30
5	Хувь хүний сахилга бат, үүрэг хариуцлага	Хувийн сахилга бат бүрдүүлэлт, үүрэг хариуцлагаа ухамсарлах	20
Цайны завсарлага			10
6	Хувь хүний ёс зүй, ажил мэргэжлийн зан төлөв	Шилдэг ажилтан хүний ёс зүй, зуршил, зан төлөв, хүмүүжил	40
7	Хувь хүний хөгжил, карьер менежмент	Мэдлэгээ ахиулах, ажил мэргэжлийн мэдлэгээ ахиулах хөгжих төлөвлөгөө хийх, мэдлэгээ хуваалцах, хамтдаа хөгжих алхмууд, карьер хөгжил	40

“Зорилготой цаг” Сургалтын хөтөлбөр

Сургалтын зорилго: Байгууллагын зорилго болон хувь хүний зорилгоо амжилттай биелүүлэхэд цагаа хэрхэн бүтээмж өндөртэй ашиглах арга барилд суралцах мөн ажлын байран дээр цагаа төлөвлөх, бүтээмжтэй ашиглах аргуудыг хэвшүүлэхэд оршино.

Сургалтын арга зүй: Сургалтыг онол болон үзүүлэн таниулах материал ашиглан явуулах ба мэдлэгээ бататгахдаа дасгал ажил дээр ажиллана. Ажлын байран дээр байнга ашиглах хэрэгслүүдийг өгөх болно.

Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 8 цаг

д/д	Сургалтын үндсэн сэдэв	Агуулга	Хугацаа /минут/
1	Сургалтад оролцогчидтой танилцах	Суралцагсад өөрсдийгөө танилцуулна	5
2	Сургалтын танилцуулга	Зорилготой цаг сургалтаар үзэх сэдэв, сургалт үргэлжлэх хугацаа сургалтын хэрэгцээ шаардлага,	5
3	Цагийн менежментийн тухай	Цагийн менежмент гэж юуг хэлэх, цагийн менежментийг судлахын хэрэгцээ, шаардлага, ач холбогдол	30
4	Одоогийн цагийн хэрэглээндээ дүн шинжилгээ хийх	Би цагийг хэрхэн өнгөрүүлдэг вэ? Паретогийн зарчим, Би хэр бүтээмжтэй ажилтан бэ? Цагийн менежментийн 10 алдаа	40
5	Зорилгоо тодорхойлох байгууллагын зорилготой нэгтгэх	Зорилго тодорхойлох хүрээ, зорилго тодорхойлох 5 дүрэм, Smart зорилго, кейс	50
6	Оновчтой төлөвлөлтийн матриц, аргууд	• Зэрэгцүүлэн харьцуулах арга • Жигнэн дундажлах арга • Чухал/ яаралтай матриц • Үр дүнгийн матриц	90
7	Цагийг бүтээлчээр төлөвлөх, ашиглах	Төлөвлөсөн цагтаа анхаарлаа төвлөрүүлэх ажиллах нь, ажлыг хойшлуулахгүй байх аргууд	60
8	Зорилготой уялдсан ажлын төлөвлөгөө боловсруулах	Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө /сараар, 7 хоногоор, өдрөө	

**“Ажилтнаа тогтоох идэвхжүүлэх шинэлэг аргууд”
Сургалтын хөтөлбөр**

Сургалтын зорилго: Чадварлаг, мэргэшсэн ажил горилогч нарыг татаж багаа бүрдүүлэн ажилтнуудаа тогтвортой ажиллуулах, идэвхжүүлэх аргуудад суралцах

Сургалтын арга зүй: Сургалтын онолыг лекц, үзүүлэн таниулах материал ашиглан өгөх бөгөөд, мэдлэгээ бататгахдаа дасгал ажил дээр ажиллана.

Оролцогчид: Удирдлага, хүний нөөцийн менежер

Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 8 цаг

д/д	Сургалтын үндсэн сэдэв	Агуулга	Хугацаа /минут/
1	Сургалтын танилцуулга	Сургалтын арга барил, сургалтаар үзэх сэдэв, сургалт үргэлжлэх хугацаа сургалтын хэрэгцээ шаардлага	5
2	Ажилтны гарах эргэц	Бүтээмж, зардал, мэдлэг мэдээлэл алдагдах, бизнесийн өсөлт, нэр хүнд	25
3	Ажлаас гарах шалтгаан	Ажлаас гарах үйл явц, үе шатууд, гарах зардлыг тооцох	25
4	Сонгон шалгаруулалт	Сонгон шалгаруулалт хийхдээ, шинэ ажилчдыг чиглүүлэх сургалт карьер хөгжил, идэвхжүүлэлт	120
5	Харилцан ойлголцох	Ажилтан буюу хувь хүний хүсэл, эрэлт хэрэгцээ, байгууллагын хүсэл эрэлт хэрэгцээ	25
Цайны завсарлага			10
6	Хүний нөөцийг удирдах	Ажилд орох сэдэл, тогтвор суурьшилтай ажиллах сэдэл, өндөр бүтээмжтэй гүйцэтгэх сэдэл хэрхэн төрүүлэх	25
7	Албан Идэвхжүүлэлт	Ажлын үнэлгээ, идэвхжүүлэлт, урамшуулал	105
8	Албан бус идэвхжүүлэлт	Биет болон биет бус идэвхжүүлэлт	10

“Бүтээлч Манлайлал” Сургалтын хөтөлбөр

Сургалтын зорилго: Манлайлагчийн эзэмшвэл зохих ур чадвар, манлайлагчийн үүрэг, багийн манлайлал хийх дадлуудыг эзэмшүүлэх

Сургалтын арга зүй: Сургалтыг онол болон үзүүлэн таниулах материал ашиглан явуулах ба мэдлэгээ бататгахдаа дасгал ажил дээр ажиллана.

Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 4 цаг

д/д	Сургалтын үндсэн сэдэв	Агуулга	Хугацаа /минут/
1	Сургалтын танилцуулга	Сургалтын арга барил, сургалтаар үзэх сэдэв, сургалт үргэлжлэх хугацаа сургалтын хэрэгцээ шаардлага	5
2	Манлайлагч гэж хэн бэ?, манлайлагчийн ур чадварууд	Манлайлагч гэж хэн бэ?	15
3		Манлайллын урсгал	10
4		Дасгал	10
5		Манлайлагч менежер 2-н ялгаа	15
6	Манлайлагчийн үүрэг	Манлайлагчийн 4 үүрэг	20
7		Кейс дасгал	10
Цайны завсарлага			
8	Манлайлагчийн зарчмууд	Манлайлагчийн зарчмууд	20
9		360 градусын үнэлгээ өөрийгөө болон бусдын үнэлэх нь	20
10	Манлайлагчийн ур чадварууд	Манлайлагч болохыг хүсвэл, өөрийгөө хөгжүүлэх нь	20
11		Манлайлагчийн 6 топ ур чадвар	20
12		Хөгжлийн төлөвлөгөө	15
Нийт			180 минут

“Стратеги төлөвлөгөө, бизнес төлөвлөгөө, түүний хэрэглээ” Сургалтын хөтөлбөр

Сургалтын зорилго: Сургалтад оролцогчдод стратеги төлөвлөгөө талаарх суурь ойлголтуудыг өгөх, түүний ач холбогдол, ТББ-ын хувьд хэрхэн хэрэглэж болох талаар ойлголт өгөх.

Сургалтын арга зүй: Сургалтыг үзүүлэн таниулах материал ашиглан явуулна.

Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 45 минутаар 2 цаг

д/д	Сургалтын үндсэн сэдэв	Агуулга		Хугацаа /минут/
1	Стратеги төлөвлөгөө гэж юу вэ?	Стратеги төлөвлөгөөний тодорхойлолт	Стратеги төлөвлөгөө гэж юу болох талаар	5
		Стратегийн зорилго	Стратегийн зорилгын тодорхойлолт	10
		Стратеги төлөвлөгөө хэрэгжих үе шат	Хэрэгжилтийн үе шатууд	10
		Стратеги төлөвлөгөөний ач холбогдол	Ач холбогдлыг тодруулах	5
		Стратеги төлөвлөгөө хэрхэн хийх вэ?	Стратеги төлөвлөгөө хийх аргачлал, үе шат	15
		Орчны шинжилгээний зарим аргачлал	PESTEL, VRIO, SWOT	25
2	Төлөвлөгөөтэй байхын ач холбогдол, стратеги төлөвлөгөөний жишээ	Стратеги төлөвлөгөөтэй байхын ач холбогдол	Стратеги төлөвлөгөөний ач холбогдлын талаар	10
		Жишээ	Холбооны стратеги төлөвлөгөөний жишээ харах	10

Сургалтын үр дүн:

- СТРАТЕГИ ТӨЛӨВЛӨГӨӨ ГЭЖ ЮУ БОЛОХ ТАЛААР ЦЭГЦТЭЙ ОЙЛГОЛТ АВНА.
- БИЗНЕС ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ ТАЛААР ОЙЛГОЛТ АВНА.
- СТРАТЕГИ ТӨ

Сургалтын зорилго: Бизнес эрхлэгчид болон бусад сонирхогчдод брэндийн талаарх суурь ойлголтуудыг өгөх, брэнд хэрхэн бүтээх талаарх загваруудыг танилцуулах, брэндийг бий болгож хөгжүүлэхтэй холбоотой МУ-н хууль эрх зүйн нөхцөл байдлын талаар ерөнхий ойлголт өгөх.

Сургалтын арга зүй: Сургалтыг онол болон үзүүлэн таниулах материал ашиглан явуулах ба мэдлэгээ бататгахдаа дасгал ажил дээр ажиллана. Ажлын байран дээр байнга ашиглах хэрэгслүүдийг өгөх болно.

Сургалтын үргэлжлэх хугацаа: 45 минутаар 6 цаг

**Бизнес эрхлэгчдэд зориулсан “Брэнд гэж юу вэ?” сэдэвт
сургалт**

д/д	Сургалтын үндсэн сэдэв	Агуулга	Хугацаа /минут/	
1	Брэнд гэж юу вэ?	Хичээлийн эхлэл	5	
		Брэндийн өчигдөр	Брэнд гэдэг үгийн үүсэл	5
		Брэндийн өнөөдөр	Брэнд гэдэг үгийн өнөөгийн хэрэглээ	5
		Брэндтэй холбоотой түлхүүр үгс, ойлголтууд	Брэнд гэсэн ойлголтын хүрээнд хэрэглэгддэг түлхүүр үгсийн тодорхойлолтууд	30
		Брэндийн үүрэг	Ач холбогдол	5
		Брэндийн төрлүүд	Тодорхойлолтууд	5
2	Брэнд бүтээхүй?	Юу брэнд байж болох вэ?	Брэндчилэх зүйлс	5
		Брэнд бүтээхийн ач холбогдол	Брэндийн давуу тал	5