

Перечень тем (модулей) программы повышения квалификации «Помощник руководителя продвинутый уровень»

Модуль 1. "Представительские функции помощника руководителя"

- Организация протокольных мероприятий:
 - Организация, проведение и этикет различных мероприятий.
 - Переговоры.
 - Организационные аспекты проведения переговоров.
 - Организация подписания многостороннего соглашения в торжественной обстановке.
 - Организация меро-приятий, связанных с государственной деятельностью.
 - Круглый стол.
 - Особенности организации и проведения банкета.
 - Этикет в особых ситуациях.
 - Дорожный этикет
 - Обязанности секретаря, сопровождающего в поездке руководителя.
 - Этикет и протокол для работы с деловыми партнерами.
 - Встреча в офисе, зале для переговоров: визитные карточки, презентационная речь, подарки.
 - Протокольные аспекты организации и ведения переговоров.
 - Рассадка за столом переговоров.
 - Подготовка пакета документов.
 - Ведение протокола.
 - Национальные особенности ведения переговоров.
 - Организация торжественных мероприятий.
 - Светский этикет.
 - Практические занятия.
 - Организация и проведение деловых переговоров с партнерами организации.
 - Ведение деловых разговоров по телефону.
 - Подготовка визитных карточек для руководителя и прочего управленческого персонала организации.
 - Подготовка поздравительных открыток для партнеров организации.
- Подготовка презентаций и выступлений руководителя
- Выбор презентационной программы.
- Расположение текста и визуализации.
- Предварительный документ выступления руководителя.
- Составление текстов доклада в зависимости от вида и цели выступления.

Модуль 2. "Цифровой этикет и электронная переписка"

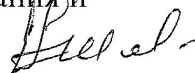
- Бизнес-этикет электронных сообщений.
- Психологические приемы воздействия в деловой переписке.
- Как расположить к себе читателя.
- Как сообщать в письмах неприятных вещи.
- Как добиваться от адресата своего.
- Кейс.
- Взаимодействие с контрагентом посредством деловой переписки.

- Правила деловой переписки e-mail.
- Основные ошибки деловой переписки в чате.
- Правила деловой переписки e-mail.
- Как составить короткий, но информативный текст.
- Когда допускается использование различных вариантов визуализации или значков, а когда это не уместно.
- Основные ошибки деловой переписки в чате.

Модуль 3. "Построение эффективных коммуникаций в деловом общении"

- Психологические основы межличностного взаимодействия в деловой коммуникации.
- Понятие общения, средства общения, сотрудничество (кооперация) и противоборство, как основные виды социального взаимодействия.
- Особенности делового общения.
- Коммуникативная компетентность как условие формирования сотрудничества в деловом взаимодействии.
- Значение эмоционального интеллекта для работы в команде.
- Саморегуляция эмоционального состояния.
- Техники эффективной коммуникации (установление контакта, активное слушание) в деловом взаимодействии.
- Основные вопросы психологической совместимости.
- Приемы «психологического присоединения».
- Преодоление сложных ситуаций, разрешение конфликтов.
- Техники противостояния прессингу, агрессии и манипуляциям.
- Стресс-менеджмент для помощника руководителя.
- Профессиональное выгорание и как от него защититься.
- Предупреждение и урегулирование конфликтных ситуаций на рабочем месте
- Трудные ситуации общения.
- Взаимодействия со «сложными» людьми.
- Правила профилактики конфликтных ситуаций.
- Управление конфликтами.
- Приемы поведения в конфликте.
- Как противостоять чужому влиянию.
- Практикум: «Формирование навыков конструктивного общения в конфликте».

Начальник отдела дополнительного образования и
профориентационной работы



С.Ю. Шевелев