

# План повышения квалификации руководителей и специалистов ТЭК и смежных отраслей промышленности на 2017 год

## Вопросы семинара по теме

### «Основы профессионального мастерства секретаря и помощника руководителя.

#### Деловой протокол. Бизнес - этикет. Тайм-менеджмент»

(г. Москва, 19 – 20 октября 2017 года)

- Профессиональный имидж секретаря и помощника руководителя, особенности должностной позиции в коллективе. Взаимодействие и управление отношениями с руководителем. Организация и планирование рабочего дня руководителя
- Составление и оформление организационно-распорядительных документов
- Психологические аспекты работы секретаря. Конфликтология. Психологическая культура делового общения. Правила деловых взаимоотношений. Стресс-менеджмент
- Соблюдение норм служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений. Использование эффективной поведенческой техники. Причины психологических барьеров и способы их преодоления
- Общепринятые нормы культуры в деловом мире: речевой и деловой этикет, его основные принципы. Основные виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность. Правила приветствия, представления, знакомства, обращения; рукопожатие и его виды; визитная карточка, ее основные функции
- Эффективные технологии деловой коммуникации. Как сохранить «лицо» в трудной ситуации: чувство собственного достоинства и самооценка, виды критики и способы реагирования на нее. Управление контактом: скрытый смысл жестов и поз. Инструменты психологического влияния в деловой коммуникации
- Деловой протокол. Организация протокольных мероприятий, деловых встреч и т.п. Документационное обеспечение совещаний
- Прием иностранных делегаций. Международные стандарты делового протокола и особенности ведения переговоров. Рассадка за столом переговоров. Представление членов делегации. Организация культурной программы. Протокольная структура (формула) переговоров. Культура поведения за столом. Гастрономический этикет
- Деловое письмо: разновидности, бланки и реквизиты письма. Правила оформления
- Редактирование служебных документов. Информационное и техническое обеспечение деятельности секретаря
- Способы подачи информации. Этические нормы деловой переписки. Практические занятия: анализ ошибок в составлении текста и пр.
- Особенности языка и стиля служебных документов. Композиционные особенности письма
- Мастерство телефонного общения: основные требования этикета к ведению делового телефонного разговора. Особенности делового телефонного разговора. Подготовка телефонного разговора, композиция. Скорость и ритм телефонного общения, манера общения, эмоции в общении. Паузы. Умение слушать - важная часть телефонного общения. Звонки входящие и исходящие. Выбор индивидуального стиля общения, соответствующего имиджу компании. Недочеты в телефонном общении. Мобильная связь
- Основы офисного гостеприимства. Прием посетителей
- Эффективное планирование рабочего времени для достижения целей, временных ресурсов, расстановка приоритетов и контроль выполнения (тайм-менеджмент).

Участники семинара получают практические рекомендации ведущих экспертов Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Государственного университета управления, Ассоциации профессиональных секретарей, Всероссийского государственного университета кинематографии им. С.А. Герасимова (ВГИК).

Стоимость участия одного специалиста – 20900 рублей (занятия и консультации, учебные материалы, удостоверение о повышении квалификации, обеда, кофе-паузы и др.).

Затраты относятся на себестоимость, НДС не начисляется согласно лицензии.

**Международный институт сотрудничества Восток-Запад**

Многоканальный (495) 984-89-94, тел./факс: (495) 913-96-24, 913-96-92

E-mail: [inst@mivz.ru](mailto:inst@mivz.ru) [www.mivz.ru](http://www.mivz.ru)