



## УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА!

АНО ДПО «Центр профессиональной подготовки кадров» приглашает секретарей и помощников руководителя как уже работающих так и тех, кто только начинает осваивать сложную и многогранную профессию помощника руководителя, на повышение квалификации по программе:

### «ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТЫ РУКОВОДИТЕЛЯ»

*Дата проведения: 01-05 февраля 2016 г.*

**ЦЕЛЬ КУРСА:** Учебный курс построен на анализе сложных ситуаций в работе помощников и личных ассистентов руководителя.

Обучение включает активные формы обучения: практикумы, анализ практических ситуаций, кейсов, групповые дискуссии и обмен профессиональным опытом. А также самоподготовку участников и личную консультацию у преподавателей. Для закрепления материала в учебный курс включено обеспечение электронной литературой.

Знания по окончании полного курса проверяются на экзамене, включающем в себя как проверку теоретических знаний, так и практических навыков.

#### ***В ПРОГРАММЕ КУРСА:***

№ п/п	Вопрос	Время в ак. часах
1.	<b>Требования к помощнику руководителя и профессионально-важные качества.</b> а. Место помощника руководителя в общей структуре организации. Чем помощник полезен своему боссу? б. Основные обязанности помощника руководителя в. Навыки и компетенции необходимые для помощника руководителя. г. Из чего состоит имидж помощника руководителя. Внешнее и внутреннее содержание. Вербальное и невербальное общение. д. Проактивное и реактивное мышление помощника руководителя и как это влияет на его эффективность. е. Методы формирования и поддержания положительного имиджа руководителя. <b>*Групповая работа по поставленным задачам. Модерация решений.</b>	4
2.	<b>Планирование и организация работы руководителя.</b> а. Координирующая роль помощника руководителя. б. Организация рабочего пространства помощника руководителя.	4



	<p>c. Эффективная работа с документами. Размещение документации</p> <p>d. Планирование регламента помощника. Планирование регламента руководителя. Начало, середина и окончание рабочего дня.</p> <p>e. Оперативное и перспективное планирование. Фильтрация посетителей. Внешние и внутренние клиенты. Регламентация и управление посещениями. Расстановка приоритетов.</p> <p>f. Основные законы тайм-менеджмента. Тайм-менеджмент корпоративные стандарты.</p> <p><b>*Тест для самооценки деловых и личных качеств помощника руководителя</b></p> <p><b>**Кейсы на решение учебных заданий</b></p>	
3.	<p><b>Управление внутренними взаимоотношениями.</b></p> <p>a. Корпоративные нормы и правила. Одиннадцать составляющих корпоративной культуры. Корпоративная культура как инструмент взаимодействия в компании. Основные правила и нормы внутрикорпоративного взаимодействия.</p> <p>b. Сложные вопросы и конфликты в компании. Вопросы иерархии в компании.</p> <p>c. Обеспечение связи руководства с сотрудниками. Управление информационными потоками.</p> <p>d. Внутрифирменный механизм запуска управленческих решений и контроль их исполнения. Управление непопулярными решениями.</p> <p>e. Правила эффективного совещания. Подготовка к совещаниям. Распределение ролей. Подготовка и оформление коллективных решений. Работа с деструктивными процессами во время совещаний.</p> <p><b>*Групповая работа на формирование основных корпоративных норм и правил</b></p> <p><b>**Деловая игра «Совещание руководителя»</b></p>	6
4.	<p><b>Психологические аспекты обеспечения работы руководителя.</b></p> <p>a. Индивидуальные особенности руководителей.</p> <p>b. Управленческий стиль руководителя. Выбор стиля взаимодействия с руководителем.</p> <p>c. Транзакционные позиции в деловом общении. Правила эффективного взаимодействия.</p> <p>d. Деловое общение: определение позиции общения с руководителем, сотрудниками и посетителями.</p> <p>e. Основные вопросы психологической совместимости. Типология сотрудников, руководителя, посетителей. Взаимодействие с собеседником в зависимости от психологического типа.</p> <p>f. Управление эмоциональным состоянием посетителей и сотрудников. Как работать с трудными людьми.</p> <p><b>* Тест на определение психологического типа участника.</b></p> <p><b>** Деловые игры «Внутреннее взаимодействие». «Сложный посетитель».</b></p>	4
5.	<p><b>Стресс-менеджмент для помощника руководителя.</b></p> <p>a. Профессиональное "выгорание" и как от него защититься.</p>	4



	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Причины стресса и к чему это может привести. Симптомы стресса.</li> <li>c. Стрессы, связанные с нехваткой времени.</li> <li>d. Пути преодоления стресса. Как контролировать свои эмоции.</li> <li>e. Методы быстрого отдыха и самонастроя.</li> <li>f. Как контролировать и управлять своими эмоциями.</li> </ul> <p><b>*Мозговой штурм «Как работать с эмоциональным выгоранием», методы «Волшебного пинка».</b></p>	
<b>6.</b>	<p><b>Методики успешных переговоров.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Правила телефонных переговоров и личной беседы.</li> <li>b. Установление контакта. Приемы быстрого изучения партнера. Умение слушать. Активные методы воздействия на собеседника. Подведение итогов и завершение переговоров.</li> <li>c. Инструменты переговоров: Вопросы, парафраз (уровни парафразы), комплименты, метафоры.</li> <li>d. Техники работы с возражениями, отговорками, критикой.</li> <li>e. Групповые переговоры. Распределение ролей и координация. Невербальный язык корпоративных переговоров</li> <li>f. Мастерство телефонного общения: правила ведения телефонных переговоров, культура и построение телефонных разговоров.</li> <li>g. Основы офисного гостеприимства. Прием посетителей.</li> </ul> <p><b>*Деловые игры по теме учебного задания.</b> <b>**Отработка микротехник переговоров.</b></p>	6
<b>7.</b>	<p><b>Деловой этикет.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Имидж руководителя и его помощника. Внешние и внутренние атрибуты.</li> <li>b. Корпоративные стандарты. Как их создавать, внедрять и исполнять.</li> <li>c. Деловой этикет и протокол. Речевой этикет.</li> <li>d. Организация и проведение деловых встреч, переговоров, приемов и презентаций.</li> </ul>	4
<b>8.</b>	<p><b>Делопроизводство для помощника руководителя</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Правила оформления документов.</li> <li>b. Деловая переписка.</li> <li>c. Документирование управленческих решений руководства, коллегиальных органов.</li> <li>d. Номенклатура дел: виды, структура, правила составления и оформления. Формирование дел.</li> <li>e. Организация работы и хранения бухгалтерских документов и документов по личному составу</li> </ul> <p><b>*Практикум: анализ ошибок в оформлении реквизитов документов.</b> <i>Для участия в практикуме просим Вас взять с собой на семинар бланки писем и приказов Вашей организации.</i></p>	8
<b>9.</b>	<p><b>Самостоятельная работа</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Самоподготовка по изучению пройденного материала.</li> <li>b. Изучение рекомендованной литературы.</li> <li>c. Консультирование у преподавателей</li> </ul>	28
<b>10.</b>	<b>Экзаменационная работа</b>	4



	1. Экзамен вопросник по пройденному обучению	
	2. Ролевые игры со скрытым смыслом	

**МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ:** АНОО «ЦПК», г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 5, 2 этаж.

**УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ:** для того, чтобы стать участником обучающего семинара, необходимо отправить заявку с указанием Ф.И.О., должности сотрудника, его контактными данными по факсу: + 7 (347) 251-11-52 или по электронной почте: 2511152@mail.ru .

Для участия в обучающем семинаре, а также получения дополнительной информации просим Вас связаться со специалистом Хамидуллиной Эльвирой Миратовной по тел\факсам: + 7 (347) 251-11-52, +7 (967) 741-40-21 или по электронной почте: 2511152@mail.ru.

***КОЛИЧЕСТВО МЕСТ ОГРАНИЧЕНО!***



#### HSE Group Training Companies

\*Центр профессиональной подготовки кадров  
\*Академия охраны труда, техники безопасности и экологии  
\*Агентство международных квалификаций

#### Контакты

450002, Россия, РБ г.Уфа, ул.Цюрупы, д.5  
(347)251-11-52 (347)295-95-68  
2511152@mail.ru www.hse.lc www.cpkrb.ru