



СЕВЕРНАЯ СТОЛИЦА
ИННОВАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР

Менеджмент. Документационное обеспечение управления

повышения квалификации семинары



ОГЛАВЛЕНИЕ

МЕНЕДЖМЕНТ	4
Ресурсный менеджмент.	
Методы выявления резервов производства.....	4
Описание и оптимизация бизнес-процессов.....	5
Бизнес-процессы и функциональное моделирование в организации производства	7
Моделирование и анализ бизнес-процессов	8
Система эффективного управления как результат процессного подхода на основе выполнения требований ISO 9001:2008.....	9
Управление проектами	10
Директор по общим вопросам	12
Управленческие компетенции руководителя	14
Настольная книга руководителя технической службы как инструмент ежедневной эффективной работы	15
Управление сервисом организации	16
Планирование как технология управления.....	18
Управление инновациями	19
Взаимодействие высшего звена управления с современным предприятием	20
Ежедневные инструменты работы каждого руководителя. Практикум.	21
Оптимизация коммуникаций руководителя организации как способ снижения издержек.....	22
Развитие навыков руководства	23
Искусство нестандартных решений	23
Как извлекать наибольшую выгоду из переговоров	24
Совершенствование навыков эффективного управления	26
Современный руководитель как субъект и объект управленческих взаимодействий	27
Школа резерва руководителей структурного подразделения	28
Актуальные вопросы управления структурным подразделением	29
Пресс-служба предприятия (организации): эффективность ее воздействия на аудиторию и полезность для своей компании	30

ОФИС. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО. АРХИВЫ.....	32
Деловая переписка	32
Деловой протокол и этикет во внешних связях компании и организации	33
Деловые встречи и переговоры. Очевидные и невероятные трудности — секреты дипломатии и успеха	35
Секреты протокола как гарант успешного бизнеса. Как просто и достойно встретить, принять, проводить VIP-гостей. Организация встреч, переговоров и приемов	37
Фирменный (корпоративный) стиль: методология воплощения и креативная практика.....	40
Архив учреждения, организации, предприятия: теория, практика создания и работы.....	41
Делопроизводство в бухгалтерии	42
Современный служебный этикет в структуре корпоративного имиджа. Актуальные вопросы брендменеджмента. Нормативы и практика делового общения	43
Офисная служба: организация работы и современные технологии делопроизводства.....	46
Работа современного архива (службы) научно-технической документации: нормативные, организационные и технические аспекты	47
Современные технологии делопроизводства: автоматизация делопроизводства и электронный документооборот.....	48
Документация компании: от проектирования до разработки документа	50
Организация работы административно-хозяйственного отдела предприятия	51
Информационная служба и библиотека на предприятии. Информационно-аналитическое обеспечение специалистов предприятия	53
Организация работы службы ресепшн компании	54
Секретарь — помощник руководителя	55
Советник (помощник) руководителя промышленного предприятия.....	56
ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ	58
Психология управления для руководителей-производственников	58

Эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность в управлении: практики управления. Семинар-практикум	59
Мотивационный менеджмент – тренинг для руководителей	60
Постановка целей	61
Телефонные переговоры с клиентами	62
МАРКЕТИНГ. ПРОДАЖИ	63
Маркетинговое планирование	63
Антикризисные продажи: прикладные инструменты, позволяющие продавать в трудные времена	64
Тренинг продаж эксклюзивной продукции	65
Формирование и реализация программы клиентской лояльности	66

МЕНЕДЖМЕНТ

Ресурсный менеджмент.

Методы выявления резервов производства

6-10 февраля 2017 г. / Код 21 065

24-28 апреля 2017 г. / Код 21 066

26-30 июня 2017 г. / Код 21 067

11-15 сентября 2017 г. / Код 21 068

11-15 декабря 2017 г. / Код 21 069

1. Современные особенности функционирования отечественных предприятий. Глобализация и её влияние на взаимодействия предприятий в условиях конкуренции. Проблемы устойчивости предприятия в условиях быстрых изменений (динамизма) рыночной среды. Совершенствование подготовки персонала для решения задач предприятия.

2. Основы совершенствования. Понятие «ценность» продукта (услуги) и обеспечение этой ценности. Причины, ошибки, дефект, брак. Понятие «потери» как резерва совершенствования предприятия. Функция потерь Тагути. Ценность постоянного совершенствования. Ключевые характеристики изделия и процесса. Управление производством по отклонению и по возмущению.

3. Инструменты анализа производства. VSM (Value Stream Mapping) — Карта потока производства. «5 Whys» — Пять «почему». Диаграмма Ганта. Диаграмма Исикавы (рыбья кость). Диаграмма сродства. Закон Парето. ABC (Activity Based Costing) — функционально-стоимостной анализ — ФСА. FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) – анализ видов и последствий отказов.

4. KPI (Key Performance Indicator) — основные показатели эффективности оборудования. LCC (Life Cycle Cost) – стоимость оборудования на протяжении всего жизненного цикла. ROA (Return On Assets) – рентабельность активов. RPN (Risk Priority Number) – приоритетное число риска. OEE (Overall Equipment Efficiency) – общая эффективность оборудования ECA (Equipment Condition Analyse) — анализ состояния оборудования.

5. Программы совершенствования производства. 5S – «фундамент» совершенствования. TPM — современный подход к повышению надежности работы оборудования с одновременным снижением себестоимости его обслуживания. SMED (Single Minute Exchange of Dies — переналадка менее чем за 10 минут) – способ повышения фондоотдачи оборудования.

6. Статистические характеристики, применяемые для управления процессами. Понятие вариации в процессах и причин ее появления. Статистическое управление процессом. Основные характеристики процесса: «среднее значение», «среднее квадратическое отклонение», «размах» и «медиана» значений измеряемых параметров.

7. Анализ поведения процесса при помощи контрольных карт Шухарта. Разброс внутри выборок и от выборки к выборке, обычные и особые причины вариаций. Контрольные карты Шухарта для анализа поведения процесса. Интерпретация контрольных карт и возможные ошибки.

8. Система «Шесть сигм» («6»). Концепция. Математические основы. Стратегические задачи. Методика. Принципы. Внедрение системы. Ресурсы, роли и ответственность при реализации проектов.

9. Некоторые алгоритмы решения проблем. Цикл Шухарта-Деминга. Циклы «PDCA» и «SDCA».

10. Модели совершенствования и создания новой продукции. «DMAIC» и «DFSS».

11. Алгоритм «G8D». Место в системе менеджмента качества. Описание шагов. Алгоритмы. Целевые вопросы. Возможные ошибки.

12. Роль лидера и команды в управлении рисками производства. Делегирование полномочий. Производственная команда. Бригада – ячейка производства.

13. Организация совершенствования. Road map — дорожная карта – «как двигаться дальше», планы на будущее, на перспективу. «Hoshin kanri» — хосин канри — инструмент согласования действий по совершенствованию.

14. Правовая поддержка производственной деятельности.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 25 900 (Двадцать пять тысяч девятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Описание и оптимизация бизнес-процессов

3-7 апреля 2017 г. / Код 21 016

10-14 июля 2017 г. / Код 21 017

2-6 октября 2017 г. / Код 21 018

4-8 декабря 2017 г. / Код 21 019

1. Понятие процессного управления. Понятие бизнес-процесса организации. Рассмотрение различных видов производственной деятельности, применительно к процессному управлению организацией. Процессный подход к управлению в организации: основные понятия и значение. Требования системы управления качеством в области бизнес-процессов. Цели и задачи проектов по оптимизации и регламентации БП в организации.

Тренинг навыков постановки цели и формулирования задач.

2. Архитектура системы управления бизнес-процессами. Идентификация и выделение бизнес-процессов предприятия. Ранжирование бизнес-процессов. Матрица менеджмента процессов организации. Распределение ответственности в бизнес-процессах. Правила назначения «владельцев» бизнес-процессов. Настройка выхода процесса на требования потребителей процесса. Показатели бизнес-процессов.

Деловая игра составления матрицы менеджмента процессов.

3. Методы сбора информации для описания бизнес-процессов. Принципы выделения БП: первое приближение, выделение через продукты, согласование процессов по входам/выходам. Примеры выделения бизнес-процессов, ограничения и рекомендации при выделении.

Деловая игра сбора информации, оценки её достоверности. Имитационное моделирование бизнес-процессов на примере слушателей.

4. Разработка вспомогательных бизнес-моделей, библиотека документов (информационные потоки в бизнес-процессах), дерево информационных систем предприятия и др. Имитационное моделирование бизнес-процессов (понятие и технология реализации). Примеры моделей (технологических карт) в различных нотациях и регламентов бизнес-процессов. Обзор нотаций для описания бизнес-процессов, их характеристик и применения.

Тренинг составления дерева информационных систем.

5. Технология описания бизнес-процессов на базе моделей (схем). Уровни описания деятельности: операция, действие, процедура, бизнес-процесс базового уровня, направление деятельности. Правила проверки и верификации описания процесса (описание «прямым ходом»): верификация, добавление условий, добавление ссылок на другие процессы. Кросс-функциональная нотация: графическое представление. Алгоритм описания БП в кросс-функциональной нотации.

Практическое занятие по составлению модели основного бизнес – процесса.

6. Принципы оптимизации бизнес-процесса. Правила оценки оптимальности БП: условия и конечный результат оценки; оптимальность схемы, шагов, результатов, управления процессом. Правила оптимизации бизнес-процесса: Определение средств измерения и количества данных. Усовершенствование форм передачи данных, планирования, контроля и учета. Изменение состава и последовательности процедур. Определение областей ответственности за процедуры. Определение нормативов выполнения и др. Методы расчета затрат на моделирование, оптимизацию и регламентацию.

Деловая игра изменения состава и последовательности процедур основного бизнес – процесса.

7. Организационная структура и функционал службы (подразделения) по описанию и управлению бизнес-процессами. Основные нормативные документы по управлению бизнес-процессами, формы документов (анкеты, отчёты и др.). Разработка ключевых показателей КРП и требований к бизнес-процессам (время, результативность и эффективность, стоимость, качество и др.). Структура документации организации. Принципы регламентации БП. Требования к регламенту. Структура и общие требования к тексту.

Практическое занятие по составлению КРП руководителя.

8. Стадии развития коммерческих организаций и проблема перехода к «регулярному менеджменту» от «личного энтузиазма». Регламентация как часть корпоративной культуры. Формальные правила и неформальные нормы, традиции в бизнес процессах. Учет влияния межгруппового неформального взаимодействия на протекание бизнес – процессов на предприятии. Формулирование причин негативных явлений и определение стратегии изменений. Простота очевидность решений как риск. Внедрение «исправленных» бизнес процессов в текущую деятельность организации. Способы и методы снижения сопротивления персонала и повышения заинтересованности работников в оптимизации БП и снижении издержек.

Тренинг навыков медиаторства.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 25 100 (Двадцать пять тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

**Бизнес-процессы и функциональное моделирование в
организации производства**

9-13 января 2017 г. / Код 21 070

13-17 марта 2017 г. / Код 21 071

29 мая 2017 г. — 2 июня 2017 г. / Код 21 072

11-15 сентября 2017 г. / Код 21 073

27 ноября 2017 г. — 1 декабря 2017 г. / Код 21 074

1. Организация как система. Уровень организационной зрелости предприятия. Организационные структуры предприятий. Понятие процесса, как объекта управления. Способы описания бизнес-процессов (текстовый, табличный, графический). Основные принципы управления бизнес-процессом.

2. Процессный подход и системы менеджмента предприятий. Процессы в не-отраслевом ISO 9001:2000 и отраслевых стандартах по менеджменту. Роль высшего менеджмента при внедрении системы управления процессами. Критерии успешной реализации проекта.

3. Типовые бизнес-процессы предприятия. Функциональное моделирование систем менеджмента. Моделирование макроуправления. Методология описания бизнес-процессов.

4. Современные языки описания бизнес-процессов. IDEF0, IDEF3, DFD, ORACLE, BAAN, ARIS, UML. Сравнительный анализ инструментальных сред. Методология структурного анализа (SADT). Стандарт моделирования бизнес-процессов – ГОСТ Р 50. 1. 028-2001 Методология функционального моделирования IDEF0. Методология описания последовательности работ – IDEF3.

5. Принципы выделения бизнес-процессов. Методика моделирования бизнес-процессов «как есть» — Сбор информации в подразделениях. Классификация входов и выходов. Формирование моделей бизнес-процессов. Проверка корректности моделей бизнес-процессов. Проверка адекватности бизнес-процессов. Принципы и методы анализа бизнес-процессов. Анализ рисков процесса. Функциональное моделирование – как инструмент реинжиниринга бизнеса.

6. Методики описания различных предметных областей деятельности. Примеры описания и сравнительный анализ бизнес-процессов по отраслям: строительная организация, производство кровельных материалов, прядильно-ткацкое предприятие, производство стеклотары, автотранспортное предприятие, разработка и поставка электрооборудования, производство упаковки, спиртоводочное производство, обучение в ВУЗе, производство деталей медтехники и проч.

7. Практические занятия в компьютерном классе:

- Практические занятия по созданию функциональной модели предприятия с использованием методологии моделирования бизнес-процессов – IDEF0 и инструментальной среды.
- Инструментальная среда и интерфейсы.
- Примеры графического описания процессов.
- Свойства, задаваемые пользователем (UDP). Единицы работы (вкладка UOW). Создание отчетов.
- Примеры и обсуждения графического описания процессов.

- Тренинги для слушателей по созданию процессной модели предприятия.
 - Порядок создания контекстной диаграммы. Диаграмма декомпозиции. Декомпозиция второго уровня (A2).
 - Диаграмма дерева узлов. Расщепление и слияние моделей.
 - Создание модели «как есть».
 - Примеры и обсуждение графического описания процессов.
- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 28 100 (Двадцать восемь тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Моделирование и анализ бизнес-процессов

9-13 января 2017 г. / Код 21 075

13-17 марта 2017 г. / Код 21 076

29 мая 2017 г. — 2 июня 2017 г. / Код 21 077

11-15 сентября 2017 г. / Код 21 078

27 ноября 2017 г. — 1 декабря 2017 г. / Код 21 079

Целью курса является обучение слушателей теоретическим основам моделирования бизнес-процессов и процессного управления, а также приобретение практических навыков моделирования бизнес-процессов.

Семинар обеспечивает возможность эффективной работы специалистов проводить аналитические исследования процессов, разрабатывать методики для их мониторинга. На основе полученных знаний слушатели приобретают навыки создания информационной поддержки для принятия обоснованных решений в области стратегического и оперативного руководства деятельностью компании.

1. Организация как система. Организационные отношения в менеджменте. Уровень организационной зрелости предприятия. Необходимость новых подходов в организации деятельности предприятия. Новый взгляд на организацию деятельности – процессно-ориентированный.

2. Понятие процесса, как объекта управления. Процесс и его компоненты. Иерархия понятия «процесс». Задание процесса как объекта управления. Основные элементы процесса и его окружение. Владелец процесса. Определение цели процесса, границ и интерфейсов, входов и выходов процессов и ресурсного окружения.

3. Процессный подход и системы менеджмента предприятий. Отражение процессного подхода в международных стандартах. Типовые бизнес-процессы предприятия.

4. Цикл Деминга как метод управления процессом. Процессы в неотрасловом ISO 9001:2008 и отраслевых стандартах по менеджменту. Роль высшего менеджмента при внедрении системы управления процессами. Критерии успешной реализации проекта. Процессы в интегрированных системах менеджмента.

5. Функциональное моделирование систем менеджмента. Моделирование макроуправления. Методология описания бизнес-процессов. Методика моделирования бизнес-процессов «как есть» — сбор информации в подразделениях.

Классификация входов и выходов. Формирование моделей бизнес-процессов. Проверка корректности моделей бизнес-процессов. Проверка адекватности бизнес-процессов. Принципы и методы анализа бизнес-процессов. Мониторинг процесса. Определение ключевых показателей результативности Основные принципы управление бизнес-процессом.

6. Методологии описания деятельности. Предметные области в деятельности организации. Уровни описания. Общие принципы моделирования деятельности. Сравнительный анализ методологий моделирования.

7. Способы описания бизнес-процессов (текстовый, табличный, графический). Современные языки описания бизнес-процессов. IDEF0, IDEF3, DFD, ORACLE, BAAN, ARIS, UML. Сравнительный анализ инструментальных сред.

8. *Практические занятия.* Практика функционального моделирования в нотациях IDEF0; IDEF3, DFD с AllFusion Process Modeler.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 28 300 (Двадцать восемь тысяч триста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Система эффективного управления как результат процессного подхода на основе выполнения требований ISO 9001:2008

20-24 февраля 2017 г. / Код 21 080

17-21 апреля 2017 г. / Код 21 081

26-30 июня 2017 г. / Код 21 082

2-6 октября 2017 г. / Код 21 083

22-26 декабря 2017 г. / Код 21 084

1. Организация и её бизнес как система. Эволюция бизнеса. Создание эффективного управления на основе современных концепций. Функциональный и процессный подходы к управлению организацией. Понятие процесса, как объекта управления. Процессный подход и процессно-ориентированная организация.

2. Уровень организационной зрелости предприятия. Основные принципы управления бизнес-процессом. Процессный подход и системы менеджмента предприятий. Процессы в неотрасловом ISO 9001:2008 и отраслевых стандартах по менеджменту. Роль высшего менеджмента при внедрении системы управления процессами. Типовые бизнес-процессы предприятия.

3. Процесс и его компоненты. Иерархия понятия «процесс». Задание процесса как объекта управления. Основные элементы процесса и его окружение. Владелец процесса. Определение цели процесса, границ и интерфейсов, входов и выходов процессов и ресурсного окружения.

4. Особенности представления бизнес-процессов организаций: строительная организация, образовательная (ВУЗ), пищевое производство, электротехническая продукция, прядильно-ткацкое предприятие, автотранспортное предприятие и др.

5. Система регламентирующей и отчетной документации по бизнес-процессам.

6. Документирование процесса.

7. Инструментальные системы для моделирования бизнеса. Требования к инструментальным системам для моделирования бизнеса. Сравнительный анализ инструментальных средств.

8. Методики описания различных предметных областей деятельности. Принципы выделения бизнес-процессов. Ресурсное окружение процессов на разных уровнях описания. Подходы к описанию предметных областей деятельности организации (цели, продукты, ИТ-системы, документы, данные, технические ресурсы).

9. Контролинг и мониторинг процессов. Понятие о метрике процесса. Использование количественных и качественных метрик. Ключевые показатели результативности. Семейства показателей процессов организации. Выбор метрик процессов, подлежащих измерению. Измерение параметров и характеристик процессов.

10. Практика функционального моделирования. Методология структурного анализа (SADT Стандарт моделирования бизнес-процессов – IDEF0).

11. Последовательность действий при процессном моделировании. Правила графического описания процессов в методологии IDEF0. Методология описания последовательности процессов – IDEF3.

12. Практические занятия по созданию функциональной модели предприятия с использованием методологии моделирования бизнес-процессов – IDEF0 и инструментальной среды. AllFusion Process Modeler (BPwin).

13. Инструментальная среда и интерфейсы AllFusion Process Modeler. Примеры графического описания процессов.

14. Свойства, задаваемые пользователем (UDP). Единицы работы (вкладка UOW). Создание отчетов.

15. Примеры и обсуждения графического описания процессов.

16. Тренинги для слушателей по созданию процессной модели предприятия.

17. Порядок создания контекстной диаграммы. Диаграмма декомпозиции. Декомпозиция второго уровня (A2).

18. Диаграмма дерева узлов. Расщепление и слияние моделей.

19. Создание модели «как есть».

20. Примеры и обсуждение графического описания процессов.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 27 900 (Двадцать семь тысяч девятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Управление проектами

13-17 февраля 2017 г. / Код 21 090

24-28 апреля 2017 г. / Код 21 091

11-15 сентября 2017 г. / Код 21 092

22-26 декабря 2017 г. / Код 21 093

Участники семинара знакомятся со стандартом управления проектами РМВоК и получают возможность использовать на практике современные методы и средства управления с целью внедрения проектных структур у себя в

компаний и повышения эффективности реализации проектов.

1. Управление содержанием, временем, ресурсами проекта.

Проект: понятие и цели проекта. Жизненный цикл проекта. Стандарт РМВОК. Проектная деятельность в организационной структуре предприятия. Интеграция. Управление интеграцией проекта. Процессы управления интеграцией. Разработка устава проекта. Разработка плана проекта. Руководство и управление исполнением проекта. Общее управление изменениями. Закрытие проекта.

Содержание: планирование и управление содержанием проекта. Определение содержания работ. Иерархическая структура работ (WBS). Аутсорсинг.

Управление временными параметрами проекта. Состав и взаимосвязи операций. Оценка длительности операций. Метод PERT. Сетевая модель планирования и управления проектом. Временные параметры сетевой модели.

Программный продукт MICROSOFT PROJECT: составление расписания проекта, графика Гантта, ресурсной гистограммы, анализ и оптимизация загрузки ресурсов.

2. Управление качеством, финансами, рисками проекта.

Качество: понятие качества. Планирование качества. Бенчмаркинг. Стоимость качества. Контроль качества. Диаграммы Ишикавы, Парето.

Финансы: финансово-экономическая оценка проекта. «Природа» изменения денег во времени. Понятие о дисконтировании денежных потоков. Основные показатели эффективности инвестиционного проекта согласно методике ЮНИДО — NPV, IRR, РВ. Этапы управления стоимостью. Метод освоенного объема.

Программный продукт PROJECT EXPERT: определение потребности в финансировании, разработка стратегии финансирования, инвестиционный и рискованный анализ.

Риски: неопределенность в управлении проектами. Классификация рисков.

Методы идентификации рисков. Метод Дельфи, SWOT анализ. Вероятностный подход к оценке рисков. Матрица вероятности и последствий. Качественный и количественный анализ рисков. Стратегии реагирования на риски.

3. Управление людьми, коммуникациями и конфликтами в команде проекта.

Люди: планирование человеческих ресурсов проекта. Подбор команды проекта. Распределение ролей и ответственности в проекте. Развитие команды проекта. Основы мотивации исполнителей.

Управление командой проекта. Нормы и виды управления. Навыки работы с персоналом. Лидерство.

Планирование коммуникаций: эффективные методы распространения информации. Ответственность при передаче информации. Управление ожиданиями участников проекта. Журнал регистрации потенциальных проблем. Отчетность по исполнению. Виды отчетности.

Конфликты: сущность и природа социального конфликта. Структура конфликта. Источники и причины возникновения. Позитивные и конструктивные функции. Стадии развития. Коммуникации как источник конфликта. Обратная связь. Механизм искажения информации. “Барьеры” коммуникаций.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей. Характеристика основных стилей поведения в конфликте (тест К. Килмена). Противостояние манипулятивным приемам в конфликте. Противодействие

жестким действиям и давлению в конфликте.

Управление, разрешение и предупреждение конфликтов

Практические занятия.

- *Составление устава проекта.*
- *Разработка иерархической структуры работ (ИСР) проекта.*
- *Управление проектом с использованием программных продуктов MICROSOFT PROJECT, PROJECT EXPERT.*
- *Составление диаграммы Ишикавы, Парето.*

- ✓ **Стоимость участия одного специалиста — 26 700 (Двадцать шесть тысяч семьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Директор по общим вопросам

10-14 апреля 2017 г. / Код 19 805

28 августа 2017 г. — 1 сентября 2017 г. / Код 19 806

20-24 ноября 2017 г. / Код 19 807

1. Статус директора по общим вопросам: полномочия, права и ответственность.
2. Организация эффективной работы службы директора по общим вопросам:
 - цели создания службы, задачи, состав службы;
 - вклад службы в конечный результат работы предприятия;
 - вопросы управления персоналом, применительно к службе директора по общим вопросам;
 - практические навыки формирования современных стандартов работы службы.
3. Делопроизводство в организации работы директора по общим вопросам:
 - законодательные, нормативные, методические документы, регламентирующие работу директора по общим вопросам;
 - документирование управленческой деятельности; состав документов и их юридическая сила;
 - алгоритм подготовки документов, организация движения документов в процессе принятия и исполнения управленческих решений;
 - организация работы с исполнительными документами. Систематизация документов и организация их хранения. Сроки хранения документов, уничтожение документов с истекшими сроками хранения. Административная ответственность за нарушение установленного порядка работы с документами.
4. Организация и проведение коммерческих переговоров:
 - место и роль переговоров в коммерческой деятельности;
 - письменные переговоры, телефонные коммерческие переговоры и коммерческие переговоры в виде личных встреч;
 - урегулирование коммерческих споров путем переговоров.
5. Компьютерные презентации с использованием мультимедиа технологий:
 - назначение, виды и эффективность презентации;

- содержание презентации;
- основные приемы создания и оформления презентации.

6. Участие службы директора по общим вопросам по основным направлениям деятельности.

- Организация работы по разработке планов текущих и капитальных ремонтных работ (взаимодействие с поставщиками и подрядчиками, использование новых материалов и технологий при проведении ремонтных работ, контроль качества ремонтных работ).
- Хозяйственные операции: виды хозяйственных операций, порядок получения товарно-материальных ценностей у поставщиков, формы оплаты товаров и услуг, порядок отчета подотчетных лиц. Оформление авансового отчета.
- Организация работы автотранспорта (диспетчеризация работы автотранспорта, контроль деятельности и отчетность, контроль за использованием ГСМ, оплата труда и стимулирование водителей).

7. Организационно-правовые основы деятельности директора по общим вопросам.

Порядок заключения договоров, гражданско-правовые, трудовые договора; недвижимость, как объект договорных отношений; договор подряда и договор возмездного оказания услуг; типовые ошибки при заключении договоров; договор аренды и на коммунальные услуги.

8. Деловой протокол и этикет.

- Понятия делового протокола и этикета. Формы делового общения. Визитная карточка и ее основные функции.
- Протокол приема делегаций: порядок встречи делегаций; правила приветствия, представления, знакомства; правила рассадки в машинах; подарки, цветы, сувениры и их роль в деловых контактах; программа пребывания делегации.
- Виды приемов и их особенность; приглашения и правила реакции на полученное приглашение; виды приемов по типу обслуживания.
- Имидж делового человека: деловой гардероб, аксессуары, прическа, парфюмерия — имидживые аспекты и этикетные требования; требования к деловой одежде при проведении переговоров, на совещаниях и официальных приемах, основные ошибки в оформлении внешности.

9. Психологические особенности управленческой деятельности.

Стоимость участия одного специалиста — 26 800 (Двадцать шесть тысяч восемьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Управленческие компетенции руководителя

17-21 апреля 2017 г. / Код 20 243

3-7 июля 2017 г. / Код 20 244

2-6 октября 2017 г. / Код 20 245

1. Определение профиля компетенций, необходимых руководителю.

Компетенция как термин. Профиль компетенций и организационная структура. Уровни взаимодействия в компании. Распределение ответственности и бизнес-процессы. Формирование профиля компетенций исполнителя, владельца каждого уровня бизнес – взаимодействий.

2. Определение профиля компетенций сотрудников всех уровней управления.

Кодирование поведенческих признаков. Создание модели компетенции. Отбор и описание оценочных шкал. Критерии количественной и качественной оценки. Подбор инструментов для оценивания. Профили компетенций.

3. Влияние личности на бизнес-процессы.

Составление личного профиля фактических компетенций для руководителей различных уровней – практикум. Выявление «узких мест» и «зон роста». *Составление плана коррекции компетенций или программы обучения персонала.*

4. Стиль руководства и лидерство.

Организация взаимодействия и полномочия. Власть, стили руководства и лидерство. *Тренинг определения доминирующих стилей руководства и развитие навыков эффективного лидерства.*

5. Постановка задач.

Эффективная постановка задач, норма управляемости. Ключевые показатели эффективности. Контроль как обязательная функция управленца. Критика и похвала как важные элементы мотивации персонала. *Тренинг развития навыков постановки задачи, позитивная обратная связь как одно из условий критики подчиненного.*

6. Тайм – менеджмент.

Планирование как элемент управления временем. Приоритеты, контроль и делегирование. Принципы эффективной саморегуляции, инструменты планирования времени. *Тренинг персонального тайм – менеджмента.*

7. Групповая динамика при управлении трудовым коллективом.

Этапы формирования группы. Влияние неформальных групп на бизнес-процессы компании. Командная работа – за и против. Управление конфликтами. *Тренинг развития навыков по управлению групповой динамикой и командообразования.*

8. Деловые коммуникации.

Формы и виды коммуникаций. Психологические особенности межличностных коммуникаций. Переговоры: виды, структура и результаты. Сопровождение: формат, процедура и фиксация результатов. *Тренинг построения эффективных коммуникаций на невербальном уровне.*

9. Мотивы трудового поведения.

Мотивация персонала на эффективную деятельность. Материальные и нематериальные методы стимулирования. Построение системы мотивации в соответствии с индивидуальными потребностями сотрудников. Симптомы и признаки

демотивации персонала к производительной деятельности. Лояльность персонала как способ повышения эффективности организации. *Практикум определения основных мотивирующих факторов.*

10. Принятие управленческих решений.

Виды управленческих решений и способы их принятия. Соппротивление новому как этап реализации решения. Реализация решений собственным примером. *Тренинг принятия группой решений руководителя.*

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 27 300 (Двадцать семь тысяч триста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Настольная книга руководителя технической службы как инструмент ежедневной эффективной работы

27-30 марта 2017 г. / Код 22 177

3-7 июля 2017 г. / Код 22 178

16-20 октября 2017 г. / Код 22 179

Цель курса – отработать навыки управленческих действий, сформулировать краткие рекомендации и подсказки, создать собственное пособие для каждодневной работы в виде «Настольной книги руководителя технического службы».

Каждый вопрос программы обрабатывается:

1. на теоретическом уровне;
2. на практике (практические задания, элементы тренинга);
3. формулируется в виде кратких заметок-рекомендаций.

Итогом обучения станут отработанные навыки и практическое пособие. Как следствие – экономия рабочего времени на решение ежедневных управленческих задач.

1. Рабочее пространство руководителя. Эргономика.
2. Планерка с сотрудниками: летучки и пятиминутки.
3. Методика постановки и донесения задач до подчиненных. Правила контроля исполнения поручений.
4. Технология проведения производственных совещаний.
5. Правила подготовки отчетов для вышестоящего руководства.
6. Управление временем руководителя и противодействие профессиональному выгоранию.
7. Методы сбора и анализа информации для принятия управленческих решений.
8. Управление производственными конфликтами.
9. Планирование следующего дня.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 800 (Двадцать шесть тысяч восемьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Управление сервисом организации

20-24 февраля 2017 г. / Код 21 060

24-28 апреля 2017 г. / Код 21 061

7-11 августа 2017 г. / Код 21 062

23-27 октября 2017 г. / Код 21 063

22-26 декабря 2017 г. / Код 21 064

1. Стратегия развития компании, ориентированной на сервис.

Основные варианты стратегий компании, ориентированной на сервис: стратегия продукта (услуги), стратегия персонала, стратегия работы с клиентом. Процедурные управления сервисом: описание базовых элементов бизнеса (бизнес-модель), определение конкурентного преимущества продукта (услуги), формирование узнаваемости продукта (услуги).

Практикумы на примере участников семинара:

Построение бизнес-модели. Формирование узнаваемости, определение конкурентных преимуществ продукта (услуги).

2. Модели и стандарты клиентского сервиса.

Качественный сервис как инструмент эффективной работы. Видимый — внешний сервис. Невидимый — внутренний сервис. Требования к стандартам сервиса. Базовые модели сервиса: выбор модели сервиса. Структурные и поведенческие элементы сервиса. Требования к стандартам сервиса; что можно и что нельзя стандартизировать. Алгоритм разработки сервиса в компании.

Практикум:

Анализ реализуемой в Вашей Компании модели сервиса и существующих стандартов сервиса.

3. Потребительская лояльность. Завоевание и удержание клиентов. Понятие потребительской лояльности. Истинная и ложная лояльность. Уровни лояльности. Виды программ лояльности. Преимущества и дефициты программ лояльности. Метод оценки лояльности.

4. Управления персоналом компании, ориентированной на сервис. Роль директора по клиентскому сервису в структуре компании. Полномочия, ответственность и показатели успешной деятельности директора по клиентскому сервису. Планирование деятельности директора по клиентскому сервису. Система контроля для директора по клиентскому сервису. Психологические аспекты в работе директора по клиентскому сервису: стили руководства, построение взаимоотношений с подчиненными, руководителями предприятия и смежных подразделений. Техники обратной связи руководителю, подчиненным. Технологии оценки работы сотрудников с внутренними и внешними клиентами. Мотивация и система КРІ как инструмент управления качеством сервиса. Система развития компетенций. Система нематериальной мотивации: корпоративная культура. Ключевые компетенции специалиста клиентоориентированного сервиса. Что должен знать, уметь и каким быть специалист клиентоориентированного сервиса. Стратегия сохранения ценных кадров.

Практикумы:

Определение профессионально-важных качеств специалистов, работающих

в компаниях, ориентированных на сервис. Разработка системы KPI для ключевых сотрудников.

5. Алгоритмы работы с рекламациями и жалобами.

Классификация жалоб, претензий и рекламаций клиентов. Основные различия между ними. Действия в случае поступления рекламаций. Основные этапы (алгоритм) отработки рекламации. Причины неудач во взаимодействии с клиентом. Стратегия поведения в конфликтах. Способы борьбы с «клиентским экстремизмом».

Практикумы:

Построение системы работы с жалобами на примере участников. Анализ конфликтной ситуации на примерах участников.

6. Тактика работы компании, ориентированной на сервис.

Тактические приемы клиенториентированности: что можно изменить в компании в ближайшее время, чтобы быть ближе к клиенту («Книга предложений», «Акула в аквариуме», «Таинственный покупатель», «Точки контакта» и т. д.)

Практикум:

Демонстрация применения тактических приемов на примерах участников.

7. Юридические аспекты взаимодействия с клиентом.

Правовые и налоговые особенности отдельных видов сделок, регулирующие отношения с потребителями. Права потребителей. Судебные процедуры: стороны в процессе, предоставление доказательств, экспертиза, цена конфликта с клиентом. Мировое соглашение. Государственная защита потребителей, общественные организации потребителей. Роспотребнадзор и возможные санкции. Оформление различных видов договоров (закупка, продажа, получение и оказание услуг и т. д.) с учетом условий исполнения и взаиморасчетов. Варианты формирования товарно-сопроводительных и платежных документов по договорам. Формирование договоров и отчетов по исполнению; договоров в различных разрезах и с разной степенью детализации. Формирование актов сверки по договорам, закрытие договоров. Оформление спецификации договора с использованием листа замен. Контроль задолженности по договору. Формирование дополнительных соглашений и календарных планов договоров. Работы со штрафными санкциями по договору. Формирование исковых заявлений. Работа с наряд – заказами и распоряжениями на отгрузку. Договоры по передаче имущества в собственность: купля-продажа, мена, дарение, рента. Договоры по оказанию услуг: возмездное оказание услуг, посреднические договоры, договор займа; договоры с физическими лицами: особенности гражданско-правовых и трудовых договоров.

- ✓ **Стоимость участия одного специалиста — 26 900 (Двадцать шесть тысяч девятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Планирование как технология управления

3-7 апреля 2017 г. / Код 21 013

10-14 июля 2017 г. / Код 21 014

4-8 декабря 2017 г. / Код 21 015

1. Система координат и определение терминов планирования на промышленном предприятии. Основные навыки и современные методики планирования и управления ресурсами.

2. Влияние корпоративной культуры на бизнес-планирование. Формирование и развитие культуры планирования. Баланс актуальности, обязательности, инициативы, исполнимости и реализованности как навыков.

3. Моделирование в планировании. Визуализация как инструмент обеспечения равномерности, непрерывности, ритмичности и экономичности. Прогнозирование.

4. Технологии планирования. Календарное планирование. Планирование загрузки. Планирование производства. Планирование ресурсов. Планирование выпуска. Планирование сбыта. Конфликт потоков.

5. Планирование и риски, их систематизация. Матрица рисков. Идентификация рисков. Финансовая состоятельность идеи.

6. Формы и методы контроля. Планирование текущего, выборочного, тотального, итогового контроля. Формализация контрольных точек как учетных и регулирование отклонений.

7. Законы, принципы и методы организационной деятельности. Матрицы распределения. Организация реализации запланированного. Основные этапы и стадии. Правовое подкрепление в планировании.

8. «Привязка» плана к ролям и исполнителям в организационной структуре предприятия. Принципиальные объекты планирования. Необходимые факторы результативности и эффективности. Персональная рентабельность планирования и управления.

9. Внедрение «хронического планирования» в практику деятельности предприятия. Дисциплина и открытость. Честность. Ответственность за результат. Субъективность и объектность времени.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 25 900 (Двадцать пять тысяч девятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Управление инновациями

13-17 февраля 2017 г. / Код 21 045

2-6 мая 2017 г. / Код 21 046

17-21 июля 2017 г. / Код 21 047

9-13 октября 2017 г. / Код 21 048

22-26 декабря 2017 г. / Код 21 049

1. Понятие и классификация инновации. Функции инновации. Инновационный процесс и его элементы. Структура инновационного процесса.

2. Жизненный цикл и стадии инновации. Новизна инновации. Мотивация инноваций. Конкурентоспособность инновации и ее факторы. Методики оценки инновационного потенциала. Анализ кривой спроса. Стратегии достижения конкурентных преимуществ. Влияние рынка на реализацию стратегии конкурентных преимуществ.

3. Инновационный маркетинг. Процесс поиска и отбора новых идей. Инновационная идея. Бизнес-идея. Источники инновационных идей. Жизнеспособность выбранной инновационной идеи.

4. Инновационная стратегия и ее типы. Инновационное планирование. Схема разработки и внедрения инновационной стратегии. Структура инновационного проекта.

5. Инновационный менеджмент. Тактика и стратегия в инновационном менеджменте. Схема организации инновационного менеджмента, приемы инновационного менеджмента.

6. Особенности инжиниринга инноваций. Реинжиниринг и его типы. Бизнес-процесс инноваций, бенч-маркинг, бренд инновации.

7. Управление рисками в инновационном менеджменте.

8. Источники и формы финансирования инноваций. Инновационные проекты с высокими шансами по привлечению внешнего финансирования.

9. Проектное, венчурное, портфельное финансирования инноваций. Риск-премия инновационного проекта.

10. Привлечение донорского финансирования инновационных проектов. Бюджетные ассигнования, гранты. Поиск грантов. Подготовка заявки для донорского финансирования.

11. Экспертизы инновационных проектов, РГНФ, РГНФ, РФФИ, Консорциум Экономических исследований и образования.

12. Оценка эффективности инновационных проектов. Принцип денежных потоков (cash flow). Показатели эффективности инновационного проекта. Методы оценки эффективности проекта: чистая текущая стоимость (NPV); индекс рентабельности (PI); внутренняя норма доходности (IRR); период окупаемости (PP).

13. Эффект использования инноваций: экономический, финансовый, ресурсный, социальный, экологический.

14. Вопросы патентной защиты инновационных продуктов.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 28 800 (Двадцать восемь тысяч восемьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

**Взаимодействие высшего звена управления
с современным предприятием**

14-17 февраля 2017 г. / Код 21 020

16-19 мая 2017 г. / Код 21 021

12-15 сентября 2017 г. / Код 21 022

28 ноября 2017 г. — 1 декабря 2017 г. / Код 21 023

1. Коммуникационная культура предприятия. Влияние внешней среды и внутренней культуры сторон коммуникации на успешность взаимоотношений. Виды коммуникаций на предприятии. Влияние организационной структуры и корпоративной культуры на стили общения. Типология взаимодействия. Восходящие, параллельные и нисходящие коммуникации. Коммуникации внутренние и коммуникации с внешним миром. Коммуникации параллельные, перекрестные, закрытые, пролонгированные и прочее.

2. Управление коммуникациями. Правила построения коммуникации. Целеполагание. Сбор информации о партнере взаимодействия и определение стратегии. Планирование взаимодействия. Определение оптимальной дистанции взаимодействия. Этапность и порядок взаимодействия. Правила завершения коммуникации. Администрирование взаимодействия. Правила конгруэнтности отправленного сообщения и получателя.

3. Персональная коммуникативная компетентность. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Основные фильтры, помехи и барьеры взаимодействия. Коммуникативные техники и регуляторы. Вербальные, невербальные и паралингвистические каналы передачи информации. Наблюдательность. Рефлексия как самосознание субъекта и объекта общения. Самоконтроль. Ассертивность в противовес агрессии, невмешательства или зависимого поведения. «Технические требования» к формулированию информации, речи, внешнему виду, окружению, обстановке, времени, коммуникативной среде взаимодействия.

4. Основные роли общения в условиях делового и производственного взаимодействия. Правила делегирования. Условия «возврата поручения» или причины обратного делегирования. Деловая этика в современных коммуникациях. Обозначение коммуникативных норм делового поведения и результативность взаимодействия. Обратная связь как навык. Вербализация итогов трудовой деятельности. Социальная сенситивность. Социальная тревожность; личное равновесие и спокойствие.

Методика обучения и формы работы:

Лекционное освещение основного теоретического материала.

В тренинге — обобщение индивидуального опыта и обобщение существующих в группе успешных моделей поведения.

Упражнения визуализации возможных стратегий поведения, их демонстрация и конструирование нового опыта взаимодействия.

Тематические деловые игры, в том числе возможен анализ и разбор рабочих ситуаций.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 29 000 (Двадцать девять тысяч) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Ежедневные инструменты работы каждого руководителя.
Практикум.

4-7 апреля 2017 г. / Код 21 024
22-25 августа 2017 г. / Код 21 025
19-22 декабря 2017 г. / Код 21 026

Цель обучения: научить в ежедневной деятельности управленца осознано и технологично использовать основные современные механизмы и технологии менеджмента.

1. Модели в управлении. Основные стратегические, тактические и операционные модели в управлении. Метаморфоза знаний о менеджменте в навыки каждого руководителя. Управление карьерой в компании – критерии успешности руководства структурной единицей. Технологичность, результативность и измеримость в ежедневной деятельности управленца. Внутренний и внешний клиент. Матрица моделей. Формирование способности управлять разнообразием. Синдром установки на неудачу и результативность деятельности. Отличия в самооценке, оценке по горизонтали и вертикали результатов деятельности руководителя и способы их прогнозирования.

2. Стратегические модели и их применимость в текущей деятельности каждого руководителя. Исследования рынка и продукции. Моделирование роста. Планирование портфеля продуктов. Конкурентный анализ и конкурентное преимущество. Ключевые компетенции и отличительные способности. Дорожная карта. Сценарное планирование. Стратегическое планирование и управление человеческими ресурсами. Моделирование ключевых компетенций и формулирование навыков успешной деятельности. Ценностные дисциплины Трейси и Вирсемы.

3. Тактические модели. Взаимозависимость организационных элементов. Базовые конфигурации организации. Партнерство, ресурсы и процессы как модель фокусирования на потребителях. Функционально-стоимостный анализ и организационные дилеммы. Экономическая ценность и вовлеченность персонала. Моделирование бизнес-процессов. Быстрота реагирования. Фазы изменений. Бенчмаркинг. Управление взаимоотношениями с потребителями. Анализ чувствительности. Инновационный цикл. Стратегическое выравнивание и функциональная интеграция. Дом спроса и предложений. Модели закупок. Анализ накладных расходов. Модель шести сигм. Источники потерь или семь нулей. Системы вознаграждений и компенсационная модель. Обучающаяся организация.

4. Операционные модели. Сбалансированная система показателей. Командные роли по Белбину. Пентограмма брендинга. Квадранты изменений. Изменения с целью улучшения. Управленческие роли. Анализ рисков и вознаграждений. Анализ основных причин. Шесть шляп мышления. Цикл Шухарда-Деминга. Карта потока создания ценности.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 31 000 (Тридцать одна тысяча) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Оптимизация коммуникаций руководителя организации как способ снижения издержек

13-17 февраля 2017 г. / Код 21 027

10-14 июля 2017 г. / Код 21 028

23-27 октября 2017 г. / Код 21 029

1. Правила построения коммуникаций в организации.

Формы и виды деловых коммуникаций. Бизнес — процессы как человеческое общение. Влияние на бизнес — процессы в организации коммуникативных навыков личности. Вербальное и невербальное общение, влияние каждого способа общения на итог коммуникации. Манипуляции в деловых коммуникациях.

Тренинг выявления манипулятивных воздействий и их нейтрализации.

2. Уверенное поведение личности.

Понятия ассертивного, пассивного и агрессивного поведения: вербальные и невербальные признаки этих типов поведения. Тренинг практического различения неуверенного, уверенного и агрессивного поведения. Тренировка уверенного поведения. Отработка техник ассертивного поведения путем моделирования, экспериментирования и ролевой игры.

3. Жесткие переговоры в бизнесе.

Агрессия как механизм психологического давления. Скандал и хепенинг (демонстративное нарушение приличий). Шантаж и психологические техники, используемые шантажистом.

Тренинг развития навыков участия в жестких переговорах и способов снятия своего внутреннего напряжения.

4. Совещание.

Формат и процедура успешного совещания. Подводные камни подготовки совещания. Основные правила поведения ведущего совещания.

Тренинг развития навыков модератора.

5. Публичное выступление.

Постановка цели. Подготовка публичного выступления. Самопрезентация — основные правила. Начало публичного выступления, пристройка к аудитории. Содержание публичного выступления и особенности центральной части выступления. Правила написания текста речи. Завершение публичного выступления — призыв к действию. Особенности ответы на вопросы в ходе публичного выступления. Как не загнать себя в ловушку и выиграть дискуссию. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.

Тренинг ораторского мастерства.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 27 300 (Двадцать семь тысяч триста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Развитие навыков руководства

7-10 февраля 2017 г. / Код 21 030

25-28 апреля 2017 г. / Код 21 031

29 августа 2017 г. — 1 сентября 2017 г. / Код 21 032

19-22 декабря 2017 г. / Код 21 033

1. Основные функции управления. Методы и модели принятия решений. Цикл управления. Планирование. Мотивирование. Постановка целей. Делегирование полномочий. Точка «невозврата». Использование обратной связи для контроля. Анализ эффективности деятельности.

2. Функциональное управление: руководство людьми с применением управленческих полномочий. Управленческие роли. Лидерское управление. Пять стилей управления. Ситуативное управление. Использование различных стилей руководства в зависимости от специфики ситуации и типологии сотрудников. *Тренинг использования различных стилей руководства.*

3. Типология сотрудников в зависимости от их квалификации и мотивации: исполнитель, стажёр, профессионал, мастер. Модели управления людьми с разными установками. Выбор мотивации. Причины немотивированного поведения персонала.

4. Ролевые позиции руководителя и подчиненного. Уровни взаимодействия с подчиненными: внутриличностные, межличностные, групповые. Эффективные способы цивилизованного влияния на подчинённых.

5. Психология межличностной коммуникации. Невербальное общение. Влияние психологической установки на результат взаимодействия. Особенности техник активного слушания. Методы снижения напряжения в общении. Взаимодействие с агрессивным собеседником.

6. Коммуникации руководителя. Выработка групповых ценностей и норм. Особенности взаимодействия в различных коллективах. Особенности взаимодействия различных типов личности. Особенности восприятия личностью, группой, командой получаемой информации.

7. Основы ораторского мастерства. Структура ораторского выступления. Создание положительного речевого имиджа. *Тренинг ораторского мастерства.*

✓ Стоимость участия одного специалиста — 23 200 (Двадцать три тысячи двести) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Искусство нестандартных решений

15-17 марта 2017 г. / Код 21 094

12-14 июля 2017 г. / Код 21 095

15-17 ноября 2017 г. / Код 21 096

Цели: структурирование творческого процесса; осознание собственного творческого потенциала; методы преодоления барьеров творчества; формирование умений управления креативным процессом в команде единомышленников.

Результаты тренинга:

Участники узнают как организовать процесс создания нестандартных решений.

Участники научатся творчески подходить к решению задач, нестандартно мыслить, управлять креативным процессом.

Участники получат: технологии, позволяющие найти новые идеи и решения для творческих и профессиональных задач; методические материалы, которые можно будет использовать для дальнейшей работы.

1. Креативность как источник нестандартных решений. 3 компонента креативности: компетентность, умение творчески мыслить, мотивация.

2. Феномен творчества. Источники творчества. Этапы творческого процесса. Особенности (проблемы, трудности) этапов, пути преодоления.

3. Параметры креативной среды (проблемность, неопределенность, принятие, безоценочность).

4. Развитие творческого процесса. Внешние и внутренние барьеры креативности.

5. Инструменты эффективной творческой деятельности:

- «мозговой штурм»;
- Метод Э. де Боно;
- Метод ТРИЗ.

6. Креативность в менеджменте.

- Создание креативной среды и управление творческим процессом.
- Что означает «нестандартное решение».
- Принципы работы креативной команды — креативность при осуществлении управленческих функций.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 26 100 (Двадцать шесть тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Как извлекать наибольшую выгоду из переговоров

1-3 февраля 2017 г. / Код 21 100

31 мая 2017 г. — 2 июня 2017 г. / Код 21 101

18-20 октября 2017 г. / Код 21 102

Цель тренинга — научить методике проведения результативных переговоров, максимально учитывающих интересы обеих сторон, и приводящих к прочным договоренностям и улучшению деловых взаимоотношений; практическое закрепление полученных навыков и умений.

В результате обучения по программе участники смогут:

- получить ясное понимание структуры переговорного процесса — что нужно говорить и делать до, во время и после окончания переговоров;
- применять простую стратегию ведения переговоров, что позволит соблюсти собственные интересы, избежать ненужных уступок или неконструктивной конфронтации;

- *пользоваться методикой подготовки к переговорам, что является важнейшим их этапом;*
- *результативно вести переговоры с партнерами, которые используют «запрещенные приемы», либо применяют тактику «жесткой позиции»;*
- *осознать себя как «принципиального переговорщика», который озабочен не только результатом, но и самим процессом переговоров, и стремится достичь договоренности, удовлетворяющей обе стороны.*

1. Ведение принципиальных переговоров.

Цель модуля — осознать важность выработки стратегии и тщательного планирования переговоров и освоить методику ведения принципиальных переговоров.

- Зачем нужны переговоры? Определение понятия «переговоры», почему люди вступают в переговоры, насколько часто и с кем.
- Что такое принципиальные переговоры? Два подхода к ведению переговоров и знакомство с классической переговорной дилеммой: либо жесткая позиция в ущерб вашим отношениям с партнером, либо мягкая позиция в ущерб своим интересам. Понятие «позиционный торг», преимущества и недостатки жесткого и мягкого подходов к ведению переговоров. Концепция принципиальных переговоров и три этапа переговорного процесса.
- Метод принципиальных переговоров. Практика подготовки к переговорам и к проведению совещания по выработке решений путем предварительной формулировки цели совещания. Разработка стратегии переговоров, которая построена на разграничении понятий «люди» и «проблемы», определение подлинных интересов партнеров, нахождение альтернативных вариантов решения проблем, формулирование НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению) и использование независимых стандартов.
- Стратегия. Использование методики ведения принципиальных переговоров в реальной ситуации.
- Применение стратегии.
- Отработка практических навыков использования приемов ведения принципиальных переговоров.

2. Достижение взаимного согласия.

Цель модуля — научиться успешно преодолевать трудности в ходе переговоров.

- Рамки переговорного процесса. Использование в ходе реальных переговоров методики ведения принципиальных переговоров: вступление в переговоры, анализ, «брать и отдавать», окончание переговоров. Далее — детальная работа над каждым из этапов ведения принципиальных переговоров.
- Как начинать переговоры. Методы создания благоприятного климата переговоров: управление собственными реакциями и реакциями партнера при помощи «взгляда из зрительного зала» и «поставьте себя на его место».
- Анализ в ходе переговоров. Определение вопросов, с помощью которых можно выяснить подлинные интересы другой стороны, на которых

базируется её позиция в переговорах. Альтернативные решения, использование приема «переформулирования».

- Брать и отдавать. Как заставить партнера легко сказать «да» и затруднительно сказать «нет». Правильная формулировка своих предложений, освоение искусства убеждения и/или повышения уже имеющихся навыков убеждения, прием «золотого моста».
- Окончание переговоров. Освоение приема «информационного воздействия». Важность письменного изложения договоренностей, порядок конкретных действий и завершение переговоров на мажорной ноте.

- ✓ **Стоимость участия одного специалиста — 26 100 (Двадцать шесть тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Совершенствование навыков эффективного управления

25-27 января 2017 г. / Код 21 103

10-12 мая 2017 г. / Код 21 104

29 ноября 2017 г. — 1 декабря 2017 г. / Код 21 105

Цели тренинга: структурировать имеющийся управленческий опыт. Повысить компетентность руководителя в области менеджмента. Расширить поведенческие рамки руководителя и отработать навыки эффективного взаимодействия в коллективе.

1. Оценка личностных и деловых качеств. Признаки сильного и слабого руководителя. Типичные ошибки управления и рекомендации по их устранению.

2. Стили управления. Классификации стилей руководства. Признаки своего стиля управления.

3. Коммуникативная компетентность руководителя. Основные техники коммуникации:

- техники сбора и обработки информации: постановка вопросов, активное слушание в деловом общении;
- методы аргументации и убеждения.

4. Формы делового общения:

- постановка задачи перед подчиненными и контроль исполнения;
- проведение собраний и совещаний;
- конструктивное высказывание и восприятие критики;
- дисциплинарная беседа.

5. Организация рабочего времени руководителя. Планирование времени и целеполагание. Источники временных потерь. Инструменты эффективного планирования времени.

6. Конфликты в коллективе и методы их разрешения:

- анализ причин возникновения конфликтов на работе;
- методы разрешения конфликтной ситуации;
- алгоритм разрешения конфликта;
- «трудные» люди: распознавание и безоценочное принятие.

7. Методы принятия решений:
 - метод Б. Франклина;
 - «Мозговой штурм»;
 - оценка альтернатив.
 8. Работа с персоналом:
 - адаптация. Виды и основные элементы адаптации. Программа адаптации. Тренинг введения в должность.
 - мотивация. Как выявить мотивы подчиненных и сделать мотивирование более эффективным.
 - высвобождение или сокращение персонала.
- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 100 (Двадцать шесть тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

**Современный руководитель как субъект и объект
управленческих взаимодействий**

23-27 января 2017 г. / Код 21 106

10-14 мая 2017 г. / Код 21 107

25-29 сентября 2017 г. / Код 21 108

18-22 декабря 2017 г. / Код 21 109

Цель программы:

- *ознакомить слушателей с современными представлениями об эффективном менеджменте, лидерстве, технологиях и инструментарии эффективного менеджера.*
1. Важность управленческой компетентности. Отношения между работниками.
 2. Навыки эффективных менеджеров: ключевые управленческие компетенции.
 - Вербальная коммуникация;
 - Умение управлять временем и стрессом.
 - Способность принимать решения.
 - Выявление и разрешение проблем (в т. ч. творческое решение проблем).
 - Мотивация и влияние на других лиц (материальное и нематериальное стимулирование).
 - Делегирование полномочий и использование своих властных полномочий.
 - Постановка целей и формулировка видения будущего организации.
 - Самоанализ.
 - Создание команды.
 - Управление конфликтными ситуациями.
 3. Лидерство и менеджмент:
 - универсальные подходы;
 - ситуационное лидерство.
 4. Что нужно предпринять, чтобы стать эффективным менеджером? Модель развития навыков менеджмента.

5. Управленческие компетенции и иерархия организации:
- горизонтальная карьера;
 - вертикальная карьера.
- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 28 700 (Двадцать восемь тысяч семьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Школа резерва руководителей структурного подразделения

23-27 января 2017 г. / Код 21 110

10-14 мая 2017 г. / Код 21 111

25-29 сентября 2017 г. / Код 21 112

18-22 декабря 2017 г. / Код 21 113

1. Управление структурным подразделением.
 - Структура организационной эффективности подразделения.
 - Модель руководства структурным подразделением.
 - Роль оперативного планирования в работе структурного подразделения.
 - Роль руководителя в создании работоспособного коллектива.
 - Мотивация и стимулирование – инструменты эффективного управления.
 - Кадровая политика структурного подразделения в рамках общей политики предприятия.
 - Личная эффективность руководителя.
2. Управление финансами структурного подразделения.
 - Управление финансами в работе руководителя структурного подразделения. Место отдела в финансовой структуре компании.
 - Планирование финансов подразделения или что такое бюджетирование? Бюджетный регламент, порядок взаимодействия с финансово-экономическими службами. Стратегическое и оперативное планирование денежных средств. Что должен включать бюджет подразделения. Этапы составления бюджета. Защита бюджета перед руководством.
 - Управление затратами. Виды затрат. Методы учета (калькуляции) затрат. Контроль над затратами.
 - Что нужно знать о требованиях финансовых служб к оформлению первичных документов? Требования к документам, прилагаемым к авансовому отчету. Пакет документов по сделке/договору.
3. Правовое сопровождение деятельности структурного подразделения.
 - Построение и контроль договорной деятельности в подразделении.
 - Хозяйственные договоры: особенности, виды, классификация, типичные ошибки. Структура договора. Толкование договора. Внесение изменений в типовую форму договора. Преддоговорная работа, особенности проведения переговоров с контрагентами при заключении договоров. Протокол разногласий, способы эффективного использования. Согласование условий договоров внутри организации, с контрагентами.
 - Регулирование трудовых отношений Трудовым кодексом.

4. Деловой этикет руководителя структурного подразделения.

- Имидж делового человека.
- Протокол и этикет деловых мероприятий.
- Протокольные нормы служебных переговоров.
- Протокол деловой переписки.
- Психология делового общения.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 25 300 (Двадцать пять тысяч триста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Актуальные вопросы управления структурным подразделением

20-24 февраля 2017 г. / Код 21 283

24-28 апреля 2017 г. / Код 21 284

17-21 июля 2017 г. / Код 21 285

9-13 октября 2017 г. / Код 21 286

11-15 декабря 2017 г. / Код 21 287

1. Экономическая грамотность руководителя.

- Стратегический, тактический, оперативный менеджмент организации.
- Связь функциональных областей менеджмента в процессе реализации стратегических целей, система сбалансированных показателей (ССП).
- Финансовые цели и показатели деятельности.
- Главные элементы системы финансового контроля.
- Управление эффективностью деятельности организации, подразделения, персонала.
- Показатели эффективности и методы оценки для различных единиц анализа, бизнес-процессы и проекты, КРП (КПЭ).
- Управление затратами. Бюджетирование. Контроллинг.

2. Управленческая грамотность руководителя.

- Структура организационной эффективности подразделения.
- Модель руководства структурным подразделением.
- Роль оперативного планирования в работе структурного подразделения.
- Роль руководителя в создании работоспособного коллектива.
- Мотивация/стимулирование – инструменты эффективного управления.
- Кадровая политика структурного подразделения в рамках общей политики предприятия.
- Личная эффективность руководителя.

3. Правовые аспекты грамотности руководителя.

- Регулирование трудовых отношений Трудовым кодексом.

4. Наиболее удачные практики управленческого взаимодействия.

- Кейсы. Задачи. Примеры.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 29 300 (Двадцать девять тысяч триста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Пресс-служба предприятия (организации): эффективность ее воздействия на аудиторию и полезность для своей компании

20-24 марта 2017 г. / Код 20 240

29 мая 2017 г. - 2 июня 2017 г. / Код 20 241

16-20 октября 2017 г. / Код 20 242

Средства массовой информации, PR и журналистика являются одной из самых быстро развивающихся, сложных и многоплановых сфер современной общественной деятельности человека.

В последние десятилетия в СМИ появились десятки новых профессий. Спин-доктора, блоггеры, копирайтеры, контент-менеджеры и другие специалисты новых квалификаций трудятся рядом с нами и создают облик и содержание сегодняшних масс-медиа.

Время задает сложные, но актуальные вопросы:

- Где заканчивается PR и начинается маркетинг?
- Где границы информации и рекламы?
- Насколько независимы СМИ и насколько зависимы журналисты?
- Как оценить работу и эффективность пресс-службы? В каких единицах и показателях она измеряется?
- Связи с общественностью и медиа-средствами — это творчество или функция управления?
- Какой должен быть штат пресс-службы? Как обосновывается ее численность? Где взять квалифицированных и компетентных сотрудников?
- Как построить эффективные и доверительные отношения PR-подразделения с «первыми лицами», административно-управленческим аппаратом и коллективом организации?

Ответы на вышеперечисленные и на другие тревожащие Вас вопросы мы найдем в ходе предлагаемого курса. Мы сделаем это с учетом современных методик PR и журналистики, последних новелл в законодательстве о СМИ, интересных отечественных и зарубежных разработок. Будут учтены опыт и пожелания каждого из участников семинара. Для этого мы просим каждого, кто принял решение пройти у нас обучение, заранее сформулировать свои проблемные, «болевые» точки и ожидания от предстоящих занятий.

1. Структура и роль пресс-службы.

- Структура пресс-службы. Ее взаимоотношения с PR-департаментом и PR-агентством.
- Функции и специфика деятельности пресс-секретаря.
- Внешние и внутренние функции PR.
- Разработка корпоративных стандартов организации: миссия, легенда, философия, имидж.
- Координирование работы пресс-службы с деятельностью других подразделений и всей компании.
- Роль пресс-службы в продвижении компании.

2. Организация работы пресс-службы.

- Структурное позиционирование пресс-службы.
 - Основные функции.
 - Документальное обеспечение работы пресс-службы.
 - Правовые и этические аспекты работы пресс-службы.
 - Аккредитация журналистов.
 - Контактные материалы для взаимодействия пресс-службы и СМИ.
 - Подготовка и распространение пресс-релизов.
 - Разработка концепции и плана информационных и тематических публикаций в СМИ.
 - Манипуляция общественным мнением. Манипуляции с помощью СМИ.
3. Работа со СМИ и работа с общественностью.
- Основные направления Public relations.
 - Общая характеристика средств массовой информации.
 - Радио и телевидение.
 - Связи с прессой — Media relations.
 - Секреты успешной публичности или зачем компаниям активно работать со СМИ?
4. Творческие начала в деятельности пресс-службы, во внутреннем и внешнем PR и рекламе предприятия (организации). Характеристика креативности. Кто такие креаторы?
5. Основы построения общественных связей с органами власти.
- Власть, СМИ, информационное общество и массовые коммуникации.
 - Публичный диалог с властью — «модель новых возможностей» для предприятий и организаций.
 - Активная общественная деятельность руководителей компаний как возможность для установления партнерских отношений с органами власти и реализации корпоративных интересов.
 - Лица, представляющие организацию во взаимодействии с органами власти. Их уровень компетентности и индивидуальная подготовка.
 - Публичная коммуникация. Формы и средства трансляции
 - Структура контактов организации с органами власти, их частота и продуктивность.
6. Государственная и общественная поддержка организации – важнейшее условие ее успеха в современных условиях.
- Повышение роли государства. Огосударствление экономики.
 - Результаты взаимодействия с органами власти (лоббистской деятельности). Критерии их оценки.
 - Государственный и муниципальный заказ с точки зрения общественной и государственной поддержки.
 - Направления современной государственной поддержки: кластеры, целевые программы, налоговые льготы, премии и награды, благотворительность.
7. Оценка эффективности PR.
- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 100 (Двадцать шесть тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

ОФИС. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО. АРХИВЫ

Деловая переписка

7-10 февраля 2017 г. / Код 20 259

13-16 июня 2017 г. / Код 20 260

28 ноября 2017 г. — 1 декабря 2017 г. / Код 20 261

Результат обучения: осознанность элементных навыков составления делового письма и знание делового письменного этикета.

1. Этикет письменных коммуникаций. Кросскультурные письменные коммуникации. Обращение к адресату в начале, тексте сообщения и оптимальные способы завершения письменного контакта. Тон и стиль делового письма. Правила оформления делового письма.

2. Особенности письменной формы русского делового языка. Обоснованность применения терминологии. Лексические модели в деловой переписке. Применяемость основных грамматических моделей. *Практикум формулирования собственных идей.*

3. Функциональные виды деловых писем и специфические языковые модели для каждого из них: информационные, напоминания (меморандумы), уведомления, рекомендации, запросы, предложения, заказы, протесты, претензии, жалобы, согласия, разъяснения, инструкции, подтверждения, благодарности, извинения, сопроводительные письма.

4. Внутренняя и внешняя переписка компании и последствия несогласованности изложения устных переговоров и договоренностей. Особенности документирования управленческой деятельности и организация работы с конкретными видами документов. Моделирование типовых маршрутов прохождения и обработки основных документов организации. Нормы оформления печатного текста. Тренинг написания функциональных видов деловых писем.

5. Закономерности изложения мыслей в письменных сообщениях. Закономерности восприятия письменного послания. Правила организации текста и логика целесообразности письменного изложения мыслей. Композиция текста делового письма. Структура целого письма. Структура фразы. Структура абзаца. Специфика кодирования, передачи и восприятия информации в деловом письме читателем и отправителем. Шаблоны мышления и их демонстрация в письменном сообщении. Лингвистические модели работы с возражениями, убеждениями и сомнениями. Эмоциональность в тексте. Алогичность и манипуляции в письменных сообщениях. Тренинг письменного изложения мыслей.

6. Стиль письма и личность автора. Стиль письма и личность адресата. Управление активностью получателя сообщения. Визуализация в тексте сообщения. Критерии удачных писем и правила персонального формулирования критериев. Редактирование неудачных и создание удачных писем. Приёмы сокращения текста с сохранением всей информации. Приёмы саморедактирования. *Тренинг личного письменного изложения мыслей и усовершенствование навыков составления текстов.*

✓ Стоимость участия одного специалиста — 24 100 (Двадцать четыре тысячи сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Деловой протокол и этикет
во внешних связях компании и организации

27-31 марта 2017 г. / Код 20 262

19-23 июня 2017 г. / Код 20 263

18-22 сентября 2017 г. / Код 20 264

Владение правилами делового этикета – обязательное требование в современном бизнес-сообществе. Грамотное проведение протокольных событий и соблюдение норм этикета создает более высокий имидж компании, защищает от непредвиденных ситуаций, дает возможность повышения эффективности переговоров и встреч.

1. Этикет и протокол как основа построения внешних связей и деловых отношений в бизнес-среде.

- Понятие делового протокола и этикета.
- Отличие протокола от этикета.
- Роль и значение протокола и этикета в работе компаний и организаций.
- Организация деятельности протокольной службы компании.
- Задачи и функции протокольной службы, исходя из международных стандартов.

2. Типы протокольных ситуаций.

- Формы делового общения: беседы, переговоры, переписка, телефонный разговор.
- Культура делового общения и норм протокола.
- Протокол деловых контактов.
- Визитная карточка, её основные функции (графическое решение визитной карточкой, законы композиции и её 4 смысловые зоны, правила обмена визитными карточками).
- Деловые контакты.
- Корпоративная культура компании в отношении подарков.
- Поводы для поздравления в бизнесе.
- Протокол подарка.
- Международные нормы и национальные особенности при выборе и дарении подарка.
- Типичные ошибки при выборе подарка.

3. Протокол приема делегаций иностранных и российских деловых партнеров.

- Нюансы приема делегаций разного уровня.
- Технические моменты организации приема.
- Порядок встречи делегации.
- Правила приветствия, представления, знакомства.
- Правила рассадки в машинах.
- Этические нормы при законодательстве и представлении.
- Подарки, цветы, сувениры, их роль в деловых контактах: вручение цветов как составляющая часть международного делового протокола; обмен сувенирами как элемент гостеприимства в международном

- деловом мире.
- Программа пребывания делегации.
 - Протокол «визитов вежливости».
 - Связь со СМИ и подготовка печатных материалов.
 - Требования к поведению руководителя, подчиненных и обслуживающего персонала.
 - Национальные особенности протокольных коммуникаций.
4. Протокол деловых встреч и переговоров.
- Подготовка помещения.
 - Правила размещения за столом переговоров.
 - Протокольные аспекты ведения переговоров.
 - Русский стиль в глазах иностранных партнеров.
 - Международные стандарты ведения переговоров.
 - Национальные особенности ведения переговоров.
 - Повестка дня.
 - Формальный диалог и деловая часть.
 - Правила организации кофе-брейка.
 - Неформальная беседа как часть протокольного мероприятия.
 - Окончание встречи. Проводы гостей.
 - Благодарственные письма по результатам деловых встреч и переговоров.
 - Круглый стол. Пресс-конференции.
 - Вне протокольные мероприятия. Неформальные деловые встречи.
5. Протокол и этика деловых мероприятий.
- Протокольные мероприятия в мире бизнеса.
 - Типы протокольных мероприятий.
 - Виды приемов и их особенности: официальные и неофициальные приемы.
 - Виды официальных приемов в России и за рубежом; приглашения и правила реакции на полученное приглашение; поведение гостей и хозяев в аванзал, аперитив; виды приемов по типу обслуживания («бокал шампанского», завтрак, коктейль, фуршет, обед, ужин, «шведский стол», банкет).
 - Кувертная карта; особые случаи сервировки: размещение почетных гостей; национальные особенности застольного этикета; особенности употребления вин.
 - Порядок подачи спиртных напитков; чайный и кофейный стол.
 - Окончание застолья.
6. Протокол деловой переписки.
- Государственные стандарты в области оформления деловой документации.
 - Структура и стилистические особенности оформления деловых писем.
 - Стиль и композиция делового письма: официальное письмо; неофициальное письмо; полуофициальное письмо; основные виды делового письма.
 - Принцип работы с разными типами писем.
 - Электронные сообщения: плюсы и минусы электронных сообщений;

структура электронного сообщения; особенности приема электронных сообщений в деловой среде.

7. Протокольные нормы служебных переговоров.
 - Основные требования к телефонным переговорам; типичные ситуации телефонных переговоров.
8. Имидж делового человека.
 - Деловой гардероб, аксессуары; прическа, парфюмерия, косметика – имидживые аспекты и этикетные требования; требования к деловой одежде представленных профессий, специалистов и обслуживающего персонала; как одеваться при проведении переговоров, на совещаниях и официальных приемах; основные ошибки в оформлении внешности.
9. Психологические закономерности в деловом общении.
 - Уверенное поведение-залог успеха переговоров.
 - Методы успешного ведения переговоров.
 - Стратегии и тактики переговоров.
 - Приемы быстрого изучения партнеров.
 - Методы воздействия на партнеров.
 - Симптоматика конфликтных моментов в переговорах.
 - Окончание переговоров.
 - Подведение итогов.

Занятия проводят специалисты по бизнес-этикету и деловой культуре, бизнес-консультанты и психологи.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 25 500 (Двадцать пять тысяч пятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Деловые встречи и переговоры. Очевидные и невероятные трудности — секреты дипломатии и успеха

5-9 июня 2017 г. / Код 20 265
16-20 октября 2017 г. / Код 20 266

Семинар-тренинг рассматривает современные практические аспекты психологии общения, конфликтологии и имиджелогии. Освещает основы протокола и бизнес-этикета, имеющего статус международного языка общения в деловом мире. Семинар-тренинг проводится в дискуссионном формате, включает элементы тренинга, упражнения и разбор практических ситуаций.

1. Предварительная подготовка переговоров.

Внутренняя готовность участников, привычные установки сторон – из опыта конфликтологии и дипломатии.

Внешняя расторопность сотрудников. Нормативы протокола по предварительной организации и регламенту проведения встреч. Прием партнеров и делегаций – вокзалы, аэропорты, рассадка в автомобиле, размещение в гостиницах, рейдер-лист.

2. Организация пространства.

Естественные и «искусственно-созданные» преграды, пути их предупреждения и преодоления. Необходимое оснащение места встреч и переговоров. Правила протокола по оптимизации пространства переговоров. Психологический анализ (проксемика) и математический расчет эффективности пространства переговоров.

3. Психологический инструментарий.

Психологические и этические источники успешных переговоров. Область ответственности и компетенции. Сила согласия и соблюдение интересов. Оптимизация конфликта. Прямой и многоступенчатый вариант «трудных» переговоров. Развитие коммуникативного процесса: от возражений к выгоде. Практические приемы по раскрытию коммуникативных способностей.

4. О персоне переговорщика.

Личная успешность в деловых отношениях в целом, во встречах и переговорах, в частности – через традиционные сигналы личности: осанку, поведение, речь, костюм. Схемы проектирования оптимального персонального имиджа в зависимости от целей и рабочих задач. Возможности личностного развития и карьерного роста через «персональный менеджмент».

5. Организация сути процесса: голос, текст, смысл.

Тембр голоса, интонация, дикция – работа над звуком. Требования к правильной речи. Стандарты общения: от small talk до резюмирования – правила и трафареты беседы. Развитие переговорных способностей: приемы и техники активного слушания, работа с аргументами и с возражениями, акцентирование возможностей и фиксирование достигнутых договоренностей.

6. «Тайминг» в переговорах.

Роль времени в бизнесе: время дороже денег! В переговорах «тайминг является одной из самых главных составляющих победы – игрок, обладающий хорошим «таймингом» может контролировать игру вплоть до победы, заставляя противника убегать и прятаться...», – из правил игр on-line.

7. Заключительные аккорды.

Необходимые и желательные ритуалы. Акцент положительных моментов. Фиксирование достигнутых договоренностей. Освещение будущих возможностей.

8. «Мелочи», сопровождающие деловые мероприятия, встречи и переговоры.

- **Приветствия, представления, знакомства.** Нормативы и требования делового знакомства и общения – соблюдение «вектора вежливости». Частые недопустимые ошибки наших коллег и соотечественников. Нормы приветствия и представления группами.
- **Самопрезентация.** Публичные выступления. Две возможные стратегии самопрезентации, их плюсы и минусы. Условия успешной самопрезентации. Правила ее тактического осуществления. Самые частые ошибки публичных выступлений. Как подготовиться «к трибуне».
- **Мероприятия и приемы.** Официальные и неофициальные мероприятия. Фактор времени их проведения. Виды приемов: «Бокал шампанского», официальный завтрак, кофе-брейк и три способа его организации, «Чай», «журфикс», фуршет, официальные обед и ужин, «обед-буфет», Боуль. Виды приглашений и ответных реакций на них. Варианты dress-code в зависимости от уровня мероприятий. Протокольный регламент

проведения приема, время, обязанности хозяев и гостей. Правила размещения гостей за столом. Необходимые элементарные знания по сервировке стола. Выбор меню и напитков.

- **Презентации.** Протокольные требования к презентации. Правила организации презентации, подготовительный этап и проведение. Выбор оптимального вида приема, сопровождающего презентацию.
- **Визитные карточки.** Визитка – необходимый инструмент современного делового общения. 10 требований этикета к параметрам и тексту визитной карточки делового человека. Графическое решение визитки, законы композиции и ее 4 смысловые зоны. Правила обмена визитными карточками.
- **Деловая одежда мужчин.** Феномен постсоветского периода или чего не знают мужчины о своей одежде. Нормы и требования этикета и протокола к мужскому костюму. Три категории респектабельного костюма, соответствующие им сорочки, галстуки и туфли. Правила посадки костюма бизнес-класса. Необходимые аксессуары делового человека – «говорящие» символы статуса.
- **Деловая одежда женщин.** Почему многих наших женщин-коллег не пустили ли бы в здание ООН... Нормы и требования этикета и протокола к женскому деловому костюму. Правила посадки и элегантности женского делового костюма. Допустимые аксессуары. Запрещенные служебным этикетом приемы в оформлении внешности сотрудницы.
- **О приятном – подарки и напитки.** Подарки – уместность, целесообразность, оригинальность, символизм. Алкоголь – секреты получения удовольствия без последствий.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 24 100 (Двадцать четыре тысячи сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Секреты протокола как гарант успешного бизнеса. Как просто и достойно встретить, принять, проводить VIP-гостей. Организация встреч, переговоров и приемов

10-14 апреля 2017 г. / Код 20 270
21-25 августа 2017 г. / Код 20 271
11-15 декабря 2017 г. / Код 20 272

Семинар рассматривает современные практические аспекты европейского бизнес-этикета и протокольные регламенты.

Семинар проводится в дискуссионном формате, включает элементы тренинга, упражнения и разбор практических ситуаций.

1. Введение: служебный этикет и протокол.

Суть и принципы этикета – содержание, логика и смысл любого норматива. Ведущее значение этикета в эффективном межличностном и деловом общении.

Связь между этикетом, протоколом и законодательством.

Протокол и его роль в общении между сотрудниками, компаниями, странами. Основные принципы коммуникации в протоколе. Значение протокольных действий в организации рабочих встреч, официальных и неофициальных визитов, приемов делегаций.

2. Предварительная подготовка.

Компетентность сотрудников и задачи персонала: знание и соблюдение протокольных норм «от порога», «в процессе» и «до успешного завершения». Нормативы протокола по предварительной организации и регламенту проведения встреч. Прием партнеров и делегаций – вокзалы, аэропорты, рассадка в автомобиле, размещение в гостиницах, рейдер-лист, первый визит на территорию принимающей стороны.

3. Организация пространства.

Естественные и «искусственно-созданные» преграды, пути их предупреждения и преодоления. Необходимое оснащение места встреч и переговоров: свет, воздух, время, мебель и пр.

Правила протокола по оптимальной организации пространства встреч и переговоров, по размещению участников за столом переговоров. Психологический анализ (проксемика) и математический расчет эффективности пространства.

4. Организация процесса.

«Подход-отход» не терпит самотека! Начало визита. Необходимый инструментарий – от бумаги до мультимедиа. Что должно быть на столе переговоров, а чего – никогда. Паузы на чай-кофе: способы подачи, виды сервировки. Перекуры в современном деловом сообществе. Завершение визита.

5. Профессиональный имидж сотрудников.

Личная успешность в деловых отношениях в целом, во встречах и переговорах, в частности – через традиционные сигналы личности: осанку, манеры, костюм. Схемы проектирования оптимального персонального имиджа в зависимости от целей и рабочих задач. Возможности личностного развития и карьерного роста через возможности «персонального менеджмента».

6. Виды мероприятий и приемов.

Официальные и неофициальные мероприятия. Фактор времени их проведения.

Виды приемов: «Бокал шампанского», официальный завтрак, кофе-брейк и три способа его организации, «Чай», «журфикс», фуршет, официальные обед и ужин, «обед-буфет», Боуль.

Виды приглашений и ответных реакций на них. Варианты dress-code в зависимости от уровня мероприятий.

Протокольный регламент проведения приема, время, обязанности хозяев и гостей. Организация пространства приема. Правила размещения гостей за столом. Необходимые элементарные знания по сервировке стола. Выбор меню и напитков.

7. Презентации.

Протокольные требования к презентации. Правила организации презентации, подготовительный этап и проведение. Выбор оптимального вида приема, сопровождающего презентацию.

8. «Мелочи», сопровождающие деловые мероприятия, встречи и переговоры:

- *Приветствия, представления, знакомства.* Нормативы и требования

делового знакомства и общения – соблюдение «вектора вежливости». Частые недопустимые ошибки наших коллег и соотечественников. Нормы приветствия и представления группами.

- **Самопрезентация. Публичные выступления.** Две возможные стратегии самопрезентации, их плюсы и минусы. Условия успешной самопрезентации. Правила ее тактического осуществления. Самые частые ошибки публичных выступлений. Как подготовиться «к трибуне».
- **Визитные карточки.** Визитка – необходимый инструмент современного делового общения. 10 требований этикета к параметрам и тексту визитной карточки делового человека. Графическое решение визитки, законы композиции и ее 4 смысловые зоны. Правила обмена визитными карточками.
- **Деловая переписка.** «Искусство не писать» лишние слова. Психологические особенности и смысловые акценты русской речи в целом, в деловом письменном общении, в частности. 10 правил делового письма. Электронная переписка, ее этическая и техническая специфика. Нормативы протокола к деловой переписке с зарубежными партнерами.
- **Телефонные переговоры.** Стандарты телефонного общения. Служебная иерархия в телефонном разговоре. Секреты успеха телефонных переговоров. Тембр голоса, интонация, дикция. Требования к правильной речи. Правила и трафареты учтивой беседы. Две ситуации телефонной коммуникации – звонок вам или звонок от вас. Начало и завершение телефонного разговора.
- **Деловая одежда мужчин.** Феномен постсоветского периода или чего не знают мужчины о своей одежде. Нормы и требования этикета и протокола к мужскому костюму. Три категории респектабельного костюма, соответствующие им сорочки, галстуки и туфли. Правила посадки костюма бизнес-класса. Необходимые аксессуары делового человека – «говорящие» символы статуса.
- **Деловая одежда женщин.** Почему многих наших женщин-коллег не пустили ли бы в здание ООН... Нормы и требования этикета и протокола к женскому деловому костюму. Правила посадки и элегантности женского делового костюма. Допустимые аксессуары. Запрещенные служебным этикетом приемы в оформлении внешности сотрудницы.
- **О приятном – подарки и напитки.** Подарки – уместность, целесообразность, оригинальность, символизм. Алкоголь – секреты получения удовольствия без последствий.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 23 700 (Двадцать три тысячи семьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Фирменный (корпоративный) стиль:
методология воплощения и креативная практика

27-31 марта 2017 г. / Код 20 276

19-23 июня 2017 г. / Код 20 277

23-27 октября 2017 г. / Код 20 278

1. Понятие и определения фирменного (корпоративного) стиля. Различия во взглядах и подходах. Как они отражаются на практике?

2. История и гносеологические корни фирменного стиля. Рассмотрение в социальных и экономических аспектах.

3. Методологические основы формирования стиля. Можно ли ими пренебречь? Чем это чревато?

4. Миссия, корпоративная концепция, позиционирование, фирменный стиль. Их ранжирование и управляемость в теории и на практике.

5. Стилеобразующие идеи. Концептуальный креатив. Эмоциональные, нравственные и эстетические фильтры.

6. Состав корпоративного стиля. Роль и значение его компонентов.

7. Категории, группы и виды современных носителей фирменного стиля. Технологии их производства и эксплуатации. Применяемость инноваций и креатива в этой области.

8. Корпоративный стиль и Web-маркетинг.

9. Гайдлайн и брэндбук. Общие и отличия. Мера необходимости того и другого для существования фирменного стиля.

10. Правовая защита идентичности фирменного стиля организации и его отдельных элементов. Практика ведения и разрешения споров и конфликтных ситуаций.

11. Затраты на создание, поддержание и развития фирменного стиля. Варианты ценовой политики при привлечении подрядчиков.

12. Практикум по отечественному и зарубежному опыту формирования и развития фирменного стиля. Рассмотрение и анализ кейсов, презентаций, публикаций и отчетов.

13. Круглый стол. Обсуждение вопросов, заданных участниками семинара, обмен мнениями и практическим опытом.

14. *Посещение ведущих брэндинговых компаний, дизайн-центров Санкт-Петербурга, разработчиков и изготовителей фирменной деловой, рекламной и сувенирной продукции.*

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 26 400 (Двадцать шесть тысяч четырехста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Архив учреждения, организации, предприятия:
теория, практика создания и работы

13-17 февраля 2017 г. / Код 20 279

19-23 июня 2017 г. / Код 20 280

18-22 сентября 2017 г. / Код 20 281

4-8 декабря 2017 г. / Код 20 282

1. Ведомственный архив (архив учреждения) – составная часть Архивного фонда РФ.
 - Архивное дело в России. История и современность.
 - Федеральный закон «Об архивном деле в РФ» (№ 125-ФЗ).
 - Нормативная база работы ведомственного архива.
2. Основы делопроизводства и номенклатуры дел организации.
 - Регистрация и обработка документов в делопроизводстве.
 - Инструкция по делопроизводству.
 - Номенклатура дел организации.
 - Формирование и оформление дел в делопроизводстве. Подготовка дел к передаче в архив.
3. Ведомственный архив.
 - Виды архивов.
 - Виды документов, образующихся в деятельности учреждений и организаций.
 - Положение об архиве.
4. Комплектование архива и обеспечение сохранности документов.
 - Требования к помещению архива.
 - Режим хранения документов.
 - Оборудование архива.
 - Прием документов от структурных подразделений.
 - Размещение документов в архиве. Создание топографических указателей.
5. Экспертиза ценности и научно-техническая обработка документов постоянного хранения и по личному составу.
 - Экспертная комиссия организации. Положение об ее работе и задачи.
 - Методика и критерии проведения экспертизы управленческой, научно-технической документации и документов по личному составу.
 - Оформление результатов экспертизы ценности документов. Составление описей дел, актов на уничтожение документов.
 - Историческая справка к документам архива.
6. Учет и использование документов архива. Планирование работы архива.
 - Единицы учета документов. Организация документов в архиве. Фондирование документов.
 - Основные учетные документы архива. Внесение изменений в учетные документы.
 - Выдача документов из архива. Работа читального зала.
 - Выдача справок социально-правового характера.

- Научно-справочный аппарат к документам архива.
 - Оказание платных услуг.
 - Планирование и отчетность в работе архива.
7. Организация хранения электронных документов. Информационные технологии в архивном деле.
- Виды электронных архивов.
 - Принципы создания электронного архива. Методы заполнения электронного архива. Правила работы с электронными документами. Средства архивного хранения документов в электронном виде.
 - Проблемы обеспечения режима конфиденциальности информации при хранении, размножении и уничтожении документов в электронном виде.
8. Знакомство с работой государственного или ведомственного архива.
- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 400 (Двадцать шесть тысяч четыреста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Делопроизводство в бухгалтерии

14-17 февраля 2017 г. / Код 20 283

25-28 апреля 2017 г. / Код 20 284

15-18 августа 2017 г. / Код 20 285

31 октября 2017 г. — 3 ноября 2017 г. / Код 20 286

1. Особенности современного ведения делопроизводства в бухгалтерии. Нормативно – методическая база, регламентирующая ведение и хранение бухгалтерской документации. Состав и виды документов. Номенклатура документов и процедуры изменения утвержденных документов.

2. Правила унификации, систематизации первичных документов бухгалтерии. Порядок разработки унифицированных форм документов. Ключевые требования к содержанию и оформлению документов. Реквизиты документа, придание документам юридической силы. Оригиналы, дубликаты документов. Юридическое значение копий, порядок их заверения. Правила внесения исправлений в документы. Подделка документов.

3. Технология работы с первичными учетными документами. Учетная политика и необходимость (обязательность) альбома форм и графика документооборота бухгалтерии. Учет и регистрация документов. Порядок согласования, подписания, утверждения документов и удостоверения их печатью, типичные ошибки при оформлении документов.

4. Особенности сопровождения и оформления бухгалтерией:

- организационных документов (локальные нормативные акты);
- распорядительных документов (приказы и распоряжения по основной деятельности и по личному составу);
- информационно-справочных документов (протоколы, акты, докладные и объяснительные записки и др.);
- бухгалтерских документов (журнал, регистр, реестр, доверенность,

платежное поручение, накладная, платежное требование, платежное поручение, ведомость, справка, авансовый отчет, приходный ордер, счет-фактура, чек, кассовый ордер, кассовый отчет, расчетно-платежная ведомость, счет-фактура, товарно-транспортная накладная, накладные, машинно-считываемые документы и прочее).

5. Электронные документы финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Электронная цифровая подпись. Юридическая сила электронных документов. Обмен в электронном виде первичными учетными документами с контрагентами. Практические аспекты внедрения новых требований к электронному документированию финансово-хозяйственной деятельности предприятия, хранению документов в электронном виде, автоматизации архивации электронных документов.

6. Правила подготовки первичных учетных и других документов финансово-хозяйственной деятельности предприятия к архивному хранению. Экспертиза ценности. Формирование дела. Передача документов в архив. Подготовка документов с истекшими сроками хранения к уничтожению. Порядок уничтожения документов бухгалтерии.

7. Законодательные акты и нормативно-методические документы Российской Федерации по вопросам ведения делопроизводства и архивного хранения документов финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Особенности правоприменения закона № 402-ФЗ на практике.

8. Административная ответственность руководителя организации за нарушение требований по обеспечению сохранности документов. Государственный контроль (надзор) в сфере делопроизводства. Предъявление документов при проверках. Порядок изъятия документов финансово – экономической деятельности предприятия. Оформление результатов проверки. Обжалование действий должностных лиц и результатов проверки.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 22 600 (Двадцать две тысячи шестьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Современный служебный этикет в структуре корпоративного имиджа. Актуальные вопросы брендменеджмента.
Нормативы и практика делового общения

20-24 марта 2017 г. / Код 20 273

5-9 июня 2017 г. / Код 20 274

30 октября 2017 г. — 3 ноября 2017 г. / Код 20 275

Семинар рассматривает современные практические аспекты имиджелогии и европейского бизнес-этикета, имеющего статус международного языка общения в деловом мире.

Семинар проводится в дискуссионном формате, включает элементы тренинга, упражнения и разбор практических ситуаций.

1. Корпоративный имидж (КИ).

- Явление и феноменология КИ – он ЕСТЬ у каждой организации!
- КИ как система, структурные элементы КИ.
- Принципы и механизм действия КИ, формирование и управление КИ.
- Уровни КИ: «экстерьер», «интерьер», профессиональный имидж сотрудников. Личный имидж как инструмент управления каждой рабочей ситуацией.
- Фирменный стиль (ФС).
- Принципиальные отличия КИ от ФС. Область пересечения КИ и ФС.
- Место этикета и протокола в структуре КИ.

2. Служебный этикет и протокол.

- Суть и принципы этикета – содержание, логика и смысл любого норматива. Ведущее значение этикета в эффективном межличностном и деловом общении. Связь между этикетом, протоколом и законодательством.
- Протокол и его роль в общении между сотрудниками, компаниями, странами. Основные принципы коммуникации в протоколе. Значение протокольных действий в организации рабочих встреч, официальных и неофициальных визитов, приемов делегаций.

3. Регламент отношений в организации. Детали протокола и служебного этикета. Нормативы и требования.

- **Приветствия, представления, знакомства.** Нормативы и требования делового знакомства и общения – соблюдение «вектора вежливости». Частые недопустимые ошибки наших коллег и соотечественников. Нормы приветствия и представления группами.
- **Самопрезентация. Публичные выступления.** Две возможные стратегии самопрезентации, их плюсы и минусы. Условия успешной самопрезентации. Правила ее тактического осуществления. Самые частые ошибки публичных выступлений. Как подготовиться «к трибуне».
- **Мероприятия и приемы.** Официальные и неофициальные мероприятия. Фактор времени их проведения. Виды приемов: «Бокал шампанского», официальный завтрак, кофе-брейк и три способа его организации, «Чай», «журфикс», фуршет, официальные обед и ужин, «обед-буфет», Боуль. Виды приглашений и ответных реакций на них. Варианты dress-code в зависимости от уровня мероприятий. Протокольный регламент проведения приема, время, обязанности хозяев и гостей. Правила размещения гостей за столом. Необходимые элементарные знания по сервировке стола. Выбор меню и напитков.
- **Презентации.** Протокольные требования к презентации. Правила организации презентации, подготовительный этап и проведение. Выбор оптимального вида приема, сопровождающего презентацию.
- **Визитные карточки.** Визитка – необходимый инструмент современного делового общения. 10 требований этикета к параметрам и тексту визитной карточки делового человека. Графическое решение визитки, законы композиции и ее 4 смысловые зоны. Правила обмена визитными карточками.
- **Деловые встречи и переговоры.** Нормативы служебного этикета по

предварительной организации и регламенту проведения встреч. Прием партнеров и делегаций – вокзалы, аэропорты, рассадка в автомобиле, размещение в гостиницах, рейдер-лист. Необходимое оснащение места встреч и переговоров. Правила протокола по оптимальному размещению участников за столом переговоров. Психологический анализ (проксемика) и математический расчет, подтверждающие эффективность требований протокола по рассадке людей за столом. Естественные и «искусственно-созданные» барьеры в переговорах, пути их предупреждения и преодоления. Психологический и этический инструментарий успешных переговоров. Оптимизация конфликта. Развитие коммуникативных способностей. Приемы и техники активного слушания. Успешные деловые отношения через традиционные сигналы личности: осанка и манеры, позы и речь, костюм.

- **Деловая переписка.** «Искусство не писать» лишние слова. Психологические особенности и смысловые акценты русской речи в целом, в деловом письменном общении в частности. 10 правил делового письма. Электронная переписка, ее этическая и техническая специфика. Нормативы протокола к деловой переписке с зарубежными партнерами.
- **Телефонные переговоры.** Стандарты телефонного общения. Служебная иерархия в телефонном разговоре. Секреты успеха телефонных переговоров. Тембр голоса, интонация, дикция. Требования к правильной речи. Правила и трафареты учтивой беседы. Две ситуации телефонной коммуникации – звонок вам или звонок от вас. Начало и завершение телефонного разговора.
- **Деловая одежда мужчин.** Феномен постсоветского периода или чего не знают мужчины о своей одежде. Нормы и требования этикета и протокола к мужскому костюму. Три категории респектабельного костюма, соответствующие им сорочки, галстуки и туфли. Правила посадки костюма бизнес-класса. Необходимые аксессуары делового человека – «говорящие» символы статуса.
- **Деловая одежда женщин.** Почему многих наших женщин-коллег не пустили ли бы в здание ООН... Нормы и требования этикета и протокола к женскому деловому костюму. Правила посадки и элегантности женского делового костюма. Допустимые аксессуары. Запрещенные служебным этикетом приемы в оформлении внешности сотрудницы.
- **О приятном – подарки и напитки.** Подарки – уместность, целесообразность, оригинальность, символизм. Алкоголь – секреты получения удовольствия без последствий.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 24 100 (Двадцать четыре тысячи сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Офисная служба: организация работы и современные технологии делопроизводства

10-14 апреля 2017 г. / Код 20 287

4-8 сентября 2017 г. / Код 20 288

20-24 ноября 2017 г. / Код 20 289

1. Необходимость или факультативность офисной службы (подразделения делопроизводства) в компании. Ответственность, функции, задачи и цели деятельности подразделения. Расчет численности персонала подразделения в зависимости от ожидаемых результатов его деятельности. Алгоритм построения работы службы делопроизводства – практические рекомендации. Особенности взаимодействия офисной службы (службы делопроизводства) с другими подразделениями. Планирование и отчетность деятельности офисной службы (службы делопроизводства).

2. Нормативная регламентация деятельности подразделения. Должностные инструкции и процедуры внесения в них изменений. Квалификационные требования (профиль должности) работников офисной службы. Легитимность предварительного тестирования кандидатов в работники офисной службы (службы делопроизводства). Оценочные процедуры деятельности каждого работника. Мотивация, лояльность, корпоративная этика и офисные службы. Увольнение работника; минимизация рисков компании при увольнении работника.

3. Законодательные нормативные документы, регламентирующие документооборот в организации. Ключевые изменения. Порядок актуализации фактических нормативных локальных актов. Особенности внедрения в действующей организации новых требований в действующие регламенты. Ответственность руководителя службы делопроизводства перед работодателем, государством.

4. Организационное обеспечение документооборота и делопроизводства в компании. Структура, график документооборота. Процедура образования документа в организации. Основные управленческие документы. Требования к внутренним и внешним документам. Порядок контроля исполнения. Унификация документов отдельно взятой организации. Табель форм. Номенклатура.

5. Требования к оформлению и тексту документа. Реквизиты документа. Регистрационные формы и требования к их содержанию. Отличия и особенности оформления различных групп документов (приказы, протоколы, акты, претензионные письма и прочее). Деловое письмо как официальный документ. Придание юридической силы документу. Особенности работы с факсимильными, электронными, бумажными почтовыми отправлениями. Международные правила оформления документов.

6. Особенности документирования обращений граждан. Требования к регистрации, документированию и работе с устными обращениями граждан. Сроки. Особенности взаимодействия с государственными организациями и контролирующими органами.

7. Электронный документооборот. Корпоративная информационная система компании. Разработка организационных документов по электронному документообороту и архиву (инструкции, стандарты и проч.). Особенности составления

электронных документов. Юридическая сила электронных документов и порядок их оформления. Автоматизированный контроль исполнения документов. Принципы создания электронного архива документов компании. Проблемы обеспечения режима ограничения доступа при хранении, размножении и уничтожении электронных документов.

8. Документооборот с ограничением доступа (конфиденциальная информация, персональные данные, коммерческая тайна, личная тайна и прочее). Законодательная основа документирования информации с ограничением доступа. Необходимые локальные нормативные акты. Издание, регистрация, организация, учет и контроль исполнения документов с ограничением доступа. Тиражирование, копирование и учет копий документов с ограничением доступа. Организация хранения документов с ограниченным доступом. Процедура уничтожения документов с ограниченным доступом в связи с истечением сроков хранения. Проблемы обеспечения режима ограничения доступа к информации при хранении, размножении и уничтожении электронных документов.

9. Текущее и архивное хранение документов. Прием документов от структурных подразделений и исполнителей. Топография и учет единиц хранения. Выдача справок социально-правового характера. Особенности хранения электронных документов. Требования к помещению, оборудованию и инвентарю. Процедура и технология подготовки документов к архивному хранению. Экспертная комиссия организации – её права, задачи и ответственность. Методика проведения экспертизы документов.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 400 (Двадцать шесть тысяч четырехста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

**Работа современного архива (службы)
научно-технической документации:
нормативные, организационные и технические аспекты**

7-10 февраля 2017 г. / Код 20 290

30 мая 2017 г. — 2 июня 2017 г. / Код 20 291

22-25 августа 2017 г. / Код 20 292

21-24 ноября 2017 г. / Код 20 293

1. Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие работу службы (архива) научно-технической документации (НТД).

2. Положение о службе (архиве) НТД. Основные задачи и функции службы (архива) НТД в современной организации.

3. Научно-техническая документация: состав, виды, применение различных носителей информации.

4. Роль архива НТД на современном предприятии. Проблемы построения работы архива НТД.

5. Порядок учета НТД на разных носителях информации.

6. Сроки приема и условия хранения НТД.

7. Обеспечение сохранности НТД. Оборудование архива, температурно-влажностный режим, размещение документов в архиве. Проверка наличия и состояния НТД. Хранение ценных документов. Выдача документов из архива.

8. Определение фондовой принадлежности документов. Историческая справка к документам.

9. Экспертиза ценности НТД. Особенности проведения. Работа экспертной комиссии. Оформление документов по результатам экспертизы.

10. Практика составления описей НТД. Формирование дел для постоянного хранения и передачи на государственное хранение.

11. Использование документов. Создание научно-справочного аппарата. Виды научно-справочного аппарата к документам. Работа читального зала.

12. Требования к передаче НТД на хранение в государственные архивы. Особенности работы по подготовке НТД, систематизация документов, составление и оформление описей.

13. Требования к использованию современных технических средств (программное обеспечение, носители информации).

14. Отраслевые особенности, влияющие на работу службы НТД, координация работы архива НТД с другими подразделениями предприятия.

15. Электронный документооборот и создание корпоративной информационной системы организации. Основные требования к средствам и системам электронного документооборота. Разработка организационных документов по электронному документообороту и архиву (инструкции, стандарты по внедрению электронного документооборота). Автоматизация контроля над ходом исполнения документов. Сканирование документов.

16. Организация хранения электронных документов. Информационные технологии в архивном деле. Виды электронных архивов. Принципы создания электронного архива. Правила работы с электронными документами. Средства архивного хранения документов в электронном виде.

17. Обзор современных систем автоматизации работы с документами. Принципы выбора системы комплексной автоматизации работы с документами. Основные требования к программному обеспечению в соответствии со спецификой работы организации. Пути, методы и проблемы внедрения автоматизированных систем. Участие служб ДОУ и секретариата в составлении технического задания.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 400 (Двадцать шесть тысяч четыреста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Современные технологии делопроизводства: автоматизация делопроизводства и электронный документооборот

28-31 марта 2017 г. / Код 20 294

11-14 июля 2017 г. / Код 20 295

3-6 октября 2017 г. / Код 20 296

Цель семинара — познакомить с требованиями действующих законодательных актов и нормативно-методических материалов при работе с документами.

представить современные информационные технологии в документационном обеспечении деятельности организации.

1. Национальный проект «Электронная Россия». Особенности взаимодействия предприятий с органами власти. Основные требования стандартов Международной организации по стандартизации к документации на предприятии. Законодательное и нормативно-методическое регулирование использования электронных документов и электронной цифровой подписи.

2. Нормативная и правовая база делопроизводства на предприятии. Основные локальные акты предприятия по документационному обеспечению управления.

3. Организация документооборота и документопотока. Порядок подготовки, рассмотрения, исполнения групп входящих, исходящих, внутренних документов, технология предварительного рассмотрения документов. Регистрация, учет и построение информационно-поисковой системы по документам. Принципы и формы регистрации, регистрационные реквизиты. Создание картотек, поиск документа или информации о нем. Прием, регистрация и учет служебной корреспонденции.

4. Общие правила оформления документов. Требования к оформлению и тексту документа. Виды бланков. Реквизиты, обеспечивающие юридическую силу документа. Понятие копии и подлинника, виды копий, порядок удостоверения и оформления копий. Общие требования к тексту документа.

5. Электронный документооборот и создание корпоративной информационной системы организации. Основные требования к средствам и системам электронного документооборота. Разработка организационных документов по электронному документообороту и архиву (инструкции, стандарты по внедрению электронного документооборота). Автоматизация контроля над ходом исполнения документов. Сканирование документов.

6. Организация хранения электронных документов. Информационные технологии в архивном деле. Виды электронных архивов. Принципы создания электронного архива. Правила работы с электронными документами. Средства архивного хранения документов в электронном виде.

7. Обзор современных систем автоматизации работы с документами. Принципы выбора системы комплексной автоматизации работы с документами. Основные требования к программному обеспечению в соответствии со спецификой работы организации. Пути, методы и проблемы внедрения автоматизированных систем. Участие служб ДОУ и секретариата в составлении технического задания.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 24 600 (Двадцать четыре тысячи шестьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

**Документация компании:
от проектирования до разработки документа**

13-17 февраля 2017 г. / Код 21 117

15-19 мая 2017 г. / Код 21 118

11-15 сентября 2017 г. / Код 21 119

11-15 декабря 2017 г. / Код 21 120

Многие компании сталкиваются с проблемой, когда документация недостаточно эффективна как инструмент управления или даже мешает эффективному менеджменту. Особенно актуальной эта проблема становится для предприятий, готовящихся к сертификации по международным стандартам менеджмента ISO 9001:2000. Решить эти и ряд других проблем помогает семинар-практикум «Документация компании: от проектирования до разработки документа».

В настоящее время у этого семинара нет аналогов, поскольку его участники не только знакомятся с системным подходом к ведению документации, но и получают инструментарий для создания и редактирования документов по методике «Четыре «А»»; на практике осваивают умение создавать, анализировать и редактировать документы и тренируют это умение до уровня устойчивого навыка; участники развивают языковую интуицию, необходимую для разработки нормативных документов; приобретают уверенный и устойчивый навык разработки и технического редактирования документов.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ

Компания получает потенциальную возможность: выстроить стройную систему документации; иметь в своём документообороте документы, которые «работают» и которыми удобно пользоваться.

Участники получают отработанный навык: свободно ориентироваться в системе документации; уверенно создавать тексты документов; легко и точно редактировать документы, разработанные другими людьми.

1. Обзор системы документации компании. Значение документации. Документация, как инструмент управления.

2. Системный подход к проектированию документации компании (в соответствии с требованиями международных стандартов по системе менеджмента качества ISO 9001:2000). Роль системы документации в организационной системе. Системные требования к документации.

3. Место документации СМК (системы менеджмента качества) в документации компании. Стадии жизненного цикла документа и свойства документа. Значение документации. Классификация документации по ГОСТ Р ИСО 9000—2001: документация внешнего происхождения. Документация внутреннего происхождения. Нормативные и технические документы и Записи.

4. Документация системы менеджмента качества. Состав документации СМК. Уровни документации СМК. Определение потребности в документе. Обязательные для документирования процедуры и записи. Документы по качеству:

планирование качества и управление качеством. Документы по качеству: обеспечение и улучшение качества.

5. Документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими. Документы по подтверждению качества и подтверждению улучшения качества.

6. Документация структурного подразделения.

7. Разработка дополнительных процедур управления.

8. Идентификация и унификация документов. Работа с документацией и управление документацией.

9. Практикум: разработка текста документа. Методика «Четыре «А». Свойства информации. Разработка текста документа. Анализ документа. Техническое редактирование документа.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 27 300 (Двадцать семь тысяч триста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Организация работы **административно-хозяйственного отдела предприятия**

10-14 апреля 2017 г. / Код 19 822

28 августа 2017 г. — 1 сентября 2017 г. / Код 19 823

20-24 ноября 2017 г. / Код 19 824

1. Особенности и правила построения работы административно – хозяйственного подразделения (АХП) предприятия. Законодательно – нормативная база деятельности АХП. Планирование, нормирование, формализация функций АХП и их разграничение с другими обеспечивающими подразделениями предприятия. Планирование, нормирование, формализация функций сотрудников административно – хозяйственного подразделения. Разделение прав и ответственности в деятельности АХП, его сотрудников и другими подразделениями предприятия.

2. Психология управления и взаимодействия. Правила постановки задачи, делегирования, ресурсного обеспечения, контроля исполнения. Ассертивное поведение руководителя в условиях неоднозначности управления. Основные инструменты управленца и личностные компетенции. Управление эмоциями, временем и другими ресурсами. Некоторые тонкости кадрового документирования трудовой деятельности. Профессиональный стандарт. Уровни квалификации. Специальная оценка условий труда. Медицинские осмотры. Вакцинация.

3. Правила составления и выполнения планов работы. Бюджетирование в реальной работе административно-хозяйственного подразделения предприятия. Консолидация бюджета и центры финансовой ответственности. Основные статьи бюджета и ценообразование на работы и услуги. Исчисление себестоимости по видам деятельности или расчет затрат на основе бизнес-процессов, технологических и производственных процессов. Особенности бюджетирования и бухгалтерского учета представительских товаров и расходов.

4. Договорная работа в административно-хозяйственном подразделении.

Особенности преддоговорного этапа. Законодательные требования к выбору поставщика, оформлению сделки. Тонкости проведения переговоров и формализация их результатов. Требования к тексту различных видов договоров (трудовой, подряда, возмездного оказания услуг, на коммунальные услуги, на аварийно-ремонтные работы, на недвижимость и др.): оформление документа, структура договора, условия, типовые ошибки. Различия позиций с контрагентом и профессиональное разрешение конфликтной ситуации. Договорные отношения при выполнении работ так называемым «хозяйственным способом», т. е. своими силами.

5. Организация снабжения и учет товарно-материальных ценностей. Планирование материальных ресурсов. Планирование запасов и методы снижения расходов на их содержание. Правила документирования поступления, движения и расходования товарно-материальных ценностей. Виды инвентаризации, порядок проведения и полномочия инвентаризационной комиссии. Формализация инвентаризации и порядок применения и учета ее результатов. Материальная ответственность работников, ее виды, порядок приема-передачи материальных ценностей; особенности привлечения к материальной ответственности. Правила оформления доверенностей на получение материальных ценностей. Привычные ошибки при выдаче денежных средств «под отчет».

6. Представительская деятельность в работе административно-хозяйственного подразделения: подготовка, проведение деловых встреч и протокольных мероприятий, деловой стиль и деловая этика; материально-техническое обеспечение мероприятий и обеспечение постприемного сопровождения мероприятия. Современные требования к проведению встреч различных уровней и культур. Психологический комфорт на встрече и формирование «послевкусия».

7. Привычные ошибки при выполнении административно – хозяйственным подразделением «обычных работ»: оформление текущих документов и их хранение; безопасность предприятия; содержание зданий, инженерных систем, территорий; работа автотранспорта; клининг; противопожарная защита и электробезопасность зданий и помещений; противозидемиологическая безопасность и санитарные нормы; организация питания сотрудников предприятия; обеспечение канцелярскими товарами и другой «малоценкой».

8. Особенности проведения проверок контролирующими (надзорными) организациями. Основные законодательные нормы и требования. Перечень и полномочия органов исполнительной власти и подведомственных им организаций, уполномоченных на проведение государственного контроля (надзора).

9. Эксплуатация, техническое обслуживание зданий и сооружений предприятия. Организация эксплуатации/обслуживания систем отопления, вентиляции, водоснабжения, кондиционирования. Аудит зданий, сооружений. Организация ремонтных работ. Энергосбережение и энергоэффективность. Нормативные документы для проектирования и монтажа и эксплуатационно-техническая документация инженерных систем.

10. Практические вопросы размещения государственных заказов и покупок. Правила выбора формы торгов (конкурс или аукцион). Подготовка и проведение конкурса. Порядок подачи и рассмотрения заявок на участие в аукционе. Порядок проведения аукциона. Размещение заказа путем проведения открытого аукциона в электронной форме. Размещение заказов путём запроса котировок. Порядок

размещения заказов у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика).

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 800 (Двадцать шесть тысяч восемьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Информационная служба и библиотека на предприятии.
Информационно-аналитическое обеспечение
специалистов предприятия

13-17 февраля 2017 г. / Код 19 687
17-21 апреля 2017 г. / Код 19 688
5-9 июня 2017 г. / Код 19 691
25-29 сентября 2017 г. / Код 19 689
20-24 ноября 2017 г. / Код 19 690

1. Сервисная концепция развития информационной службы.

Руководство и ведущие специалисты предприятия — приоритетная группа потребителей продукции и услуг информационной службы. Изучение потребительских предпочтений к информационному обслуживанию. Пути достижения потребительской удовлетворенности качеством информационной продукции. Внутрифирменный маркетинг в продвижении информационной службы среди руководителей и сотрудников предприятия.

2. Новая информационная продукция современного предприятия.

Продукция ОНТИ как интеллектуальный капитал предприятия. Функция ОНТИ по учёту нематериальных активов предприятия. Ленты деловых новостей. Дайджесты. Пакеты и карты знаний на предприятии. Виртуальная справочная служба на предприятии. Бенчмаркинг. Информационная логистика. Создание путеводителей сетевых ресурсов. Информационный мониторинг рынка. Оценка качества продукции. Технологии создания электронных библиотек и коллекций.

3. Качество информационного обслуживания в НТБ и ОНТИ.

Стандарты качества. Условия реализации их требований. Формы и форматы обслуживания. Особенности работы в электронной среде. Коммуникация с пользователями информации. Информационное обслуживание в режиме интранет-технологий. Современные дифференцированные подходы к оценке эффективности библиотечного, информационно-аналитического, справочного обслуживания потребителей информации.

4. Адаптация пользователей к внешним информационным ресурсам в области техники и естествознания.

Поиск, обеспечение доступа к информационным ресурсам. Лицензирование доступа. Основные пакеты электронной информационной продукции. Авторское право.

5. Автоматизированные библиотечные информационные системы.

ИРБИС. Сводные электронные каталоги консорциумов: условия доступа. Проблемы комплектования электронных информационных ресурсов.

6. Опыт библиотек и ОНТИ в продуктовых инновациях (экскурсия).

7. Обучающий тренинг «Проектирование и создание нового информационного продукта на предприятии».

8. Круглый стол «Перспективы развития информационной службы и библиотеки предприятия».

✓ Стоимость участия одного специалиста — 23 900 (Двадцать три тысячи девятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Организация работы службы ресепшн компании

20-24 марта 2017 г. / Код 19 767

11-15 декабря 2017 г. / Код 19 768

1. Модель «идеального сотрудника» службы приёма и размещения. Принципы профессиональной пригодности работника «контактной зоны». Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности. Имидж администратора – имидж компании. Психологические требования к профессиональному поведению. Профессиональные требования.

2. Качество и стиль обслуживания. Стиль как выражение общности. Манеры поведения. Обслуживание различных категорий и типов гостей. Психологические типы клиентов. Профессиональная этика работников службы ресепшн.

3. Культура межличностного общения. Речевое поведение. Устные и письменные виды делового общения. Ведение деловой беседы. Правила ведения делового спора. Кинесика – совокупность телодвижений, применяемых в общении. Особенности невербального языка. Дистанция в общении. Правила ведения телефонных переговоров.

4. Психология делового общения. Схема формирования первого впечатления. Стереотипы восприятия. Факторы привлекательности и отношения. Коммуникации. Барьеры в общении и их преодоление. Межкультурные коммуникации.

5. Конфликтология. Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения конфликта. Способы его предотвращения. Виды и типы конфликтов. Поведение в конфликтной ситуации. Способы выхода из конфликтных ситуаций. Стратегии поведения.

6. Квалификационные требования к работникам службы ресепшн.

7. Мотивация персонала. Корпоративная культура и стиль управления, как важные инструменты мотивации персонала.

8. Оценка персонала – как и зачем оценивать сотрудников. Анализ работы персонала.

9. Профессиональное развитие и обучение персонала.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 25 300 (Двадцать пять тысяч триста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Секретарь — помощник руководителя

17-21 апреля 2017 г. / Код 20 297

11-15 сентября 2017 г. / Код 20 298

4-8 декабря 2017 г. / Код 20 299

1. Профессиональные задачи секретаря. Обязанности, функции, ответственность и возможности секретаря. Влияние личности секретаря на организационную структуру компании.

2. Работа секретаря с документами.

- Особенности оформления организационно-распорядительной документации. Основные виды документов организации. Требования к оформлению бланков документов, к содержанию. Правила оформления некоторых видов ОРД согласно Государственным стандартам документооборота. Перечень документов, подлежащих легитимизации.
- Процедура составления документов. Особенности оформления, визирования и регистрации документов. Особенности применения факсимиле. Контроль исполнения документов. Практикум.
- Прием и обработка документов, поступающих по каналам электронной почты и факсимильной связи.
- Формирование дел для последующего хранения. Экспертиза ценности документов. Текущее хранение. Выдача дел (документов), находящихся на текущем хранении, во временное пользование. Подготовка и передача дел в ведомственный архив. Практикум.
- Требования Федеральной Архивной Службы к обеспечению сохранности документов. Административная и уголовная ответственность должностного лица и руководителя учреждения за ненадлежащую сохранность документов. Анализ наиболее типичных ошибок.

3. Коммуникации секретаря. Телефонный этикет. Особенности и отличия входящих и исходящих телефонных звонков.

4. Особенности общения по телефону. Работа с голосом (тембр, тон, четкость, интонация, темп). Виды слушания. Техника активного слушания как основной навык секретаря.

5. Речевой этикет и культура деловой речи. Правила ведения деловых бесед. Способы и приемы вступления в контакт. Техники, позволяющие «разговорить» собеседника, закончить разговор. Особенности жестов и иных психологических приемов при общении. Лицо, мимика, поза. Тренинг.

6. Определение потребности клиента (посетителя) компании по телефону или при личной встрече, решение вопросов в рамках своих компетенций. Приемы управления эмоциональным состоянием собеседника в личном контакте и при общении по телефону. Невербальные коммуникации. Взаиморасположение в пространстве при личном контакте. Тренинг.

7. Конфликтные ситуации. Техника диалогического общения при разрешении конфликта. Техника отказа.

8. Секретарь и руководитель. Общие правила работы. Формирование распорядка дня руководителя, контроль рабочего расписания.

9. Тайм-менеджмент. Эффективное управление своим временем. Отработка навыков планирования и организации своего рабочего времени. Тренинг.

10. Прием и регистрация посетителей. Особенности приема различных категорий посетителей, в том числе VIP-посетителей, делегаций, специалистов, командированных из других организаций. «Проблемные» посетители. Посетители, которых в данный момент не могут принять. Особенности сбора информации о посетителях. Организация времени ожидания. Умение говорить и принимать комплименты как показатель профессионализма секретаря.

11. Основные особенности подготовки различных переговоров (телефонные переговоры, деловые переговоры, встреча в неформальной обстановке). Влияние численности участников на процедуру подготовки, проведения и завершения переговоров.

12. Личное участие секретаря в проведении переговоров на разных этапах: планирование переговоров, работа в приемной, организация переговорного пространства, протоколирование, содействие руководителю, завершение переговоров, документирование итогов и т. д. Тренинг.

13. Особенности взаимодействия с сотрудниками компании, коллегами по работе. Взаимоотношения «секретарь сослуживцы». Взаимоотношения с руководителями структурных подразделений. Использование средств связи для информирования коллег (телефон, Интернет, специальные программы).

✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 400 (Двадцать шесть тысяч четыреста) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

**Советник (помощник) руководителя
промышленного предприятия**

3-7 апреля 2017 г. / Код 20 300

28 августа 2017 г. — 1 сентября 2017 г. / Код 20 301

4-8 декабря 2017 г. / Код 20 302

1. Роль советника (помощника) руководителя предприятия в текущей деятельности организации. Профессионализм и компетенции. Личность советника (помощника) руководителя в жестких рамках субъекто-центрированной профессии. Знание своих сильных и слабых профессиональных сторон как успешность деятельности организации. Тренинг.

2. Основные виды деятельности советника (помощника) руководителя. Особенности формализации своих трудовых функций. Распределение своих обязанностей во времени. Некоторые особенности и доминанты управления временем советника (помощника) руководителя. Практикум.

3. Коммуникации советника (помощника) руководителя. Правила взаимодействия с руководителем организации, его заместителями, руководителями подразделений и рядовыми сотрудниками. Дистанционность, включенность, отстраненность. Тренинг.

4. Организация трудовой деятельности руководителя от планирования

времени до эргономики рабочего пространства. Зависимости, закономерности, случайности и выбор приоритетов, действий. Деловая игра.

5. Информация как одна из функций помощника (советника) руководителя. Правила работы с информацией, особенности подготовки сведений для руководителя. Информационные потоки в организации и управление ими. Контроль над исполнением поручений и достоверность сведений. Практикум.

6. Документирование как функция. Виды учета на предприятии. Основы управленческого, финансового, бухгалтерского и кадрового учета. Структурно-графическая и текстовая подготовка управленческой документации предприятия как способ организации работы руководителя. Практикум.

7. Правила оформления различных видов документов. Деловая переписка. Правила составления деловых писем. Бумажные и электронные документы. Делопроизводство и архивное хранение документов руководителя. Практикум.

8. Представительские функции помощника (советника) руководителя. Особенности организации приема деловых партнеров, сотрудников, посетителей. Организация пространства, управление длительностью различных встреч (переговоры, совещания, протокольные и конферентные мероприятия). Основы деловой этики и этикета. Требования к внешнему виду помощника (советника) руководителя. Практикум.

9. Сложные ситуации в деловом взаимодействии. Ассертивное поведение. Управление конфликтом. Распознавание манипуляций и их регулирование. Правила корректного отказа. Тренинг.

10. Управление эмоциональным состоянием. Профессиональная деформация личности. Профилактика, коррекция и распознавание своего эмоционального состояния. Стресс-менеджмент. Тренинг.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 25 900 (Двадцать пять тысяч девятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Психология управления для руководителей-производственников

27-31 марта 2017 г. / Код 20 233

26-30 июня 2017 г. / Код 20 234

27 ноября 2017 г. — 1 декабря 2017 г. / Код 20 235

Цели обучения:

Выявить основные психологические закономерности в деятельности руководителя.

Сформировать навыки применения основ психологии личности в ежедневной деятельности каждого руководителя.

1. Организационная структура, корпоративная культура, технологии производства и основы психологии личности. Субъект и объекты управления в структурах власти, в структурах технологических процессов, структурах коммуникаций, структурах межличностного общения.

2. Рациональность и эмоциональность в управлении – осознанность фактических механизмов как ресурс. Правила, технологии и актуальность их использования в ежедневной деятельности управленца производственными структурами.

3. Виды решений в ежедневной практической деятельности руководителя. Способы принятия решений и психология их реализации в коллективах. Карта визуализации решения. Основы психологии при формулировании целей, их декомпозиции, планировании, контроле исполнения и управлении достижением запланированного.

4. Психологический автопортрет руководителя как неизвестная реальность для самого руководителя. Осознанность сильных сторон личности и ее слабых сторон как ресурсов индивидуума и защитные механизмы психики.

5. Психологические феномены самоуправления, самодисциплины, самомотивации как управленческие компетенции руководителей. Правила формирования навыков саморегуляции менеджера и осознанное их применение в текущей деятельности.

Обучение проводится в форме лекционных сообщений и тренингов с использованием интерактивных методов:

- групповые дискуссии;
- игровые методы;
- моделирование ситуаций.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 31 800 (Тридцать одна тысяча восемьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность в управлении: практики управления. Семинар-практикум

13-17 ноября 2017 г. / Код 20 236

Цель: Научить участника осознавать свои и чужие эмоции, их потенциал и использовать эмоциональный интеллект как ресурс при управлении собой, бизнес-структурой, взаимодействии с другими людьми в деловых отношениях.

1. Эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность в управлении. Коммуникативная компетентность руководителя как одна из основных компетенций руководителя подразделения. Определение понятия эмоциональный интеллект и его практические проявления в повседневной деятельности руководителя. Самоконтроль и адаптивность. Отработка навыка осознания собственного эмоционального состояния.

2. Закономерности общения в управлении. Стадии коммуникативного взаимодействия. Составляющие коммуникативной компетенции руководителя. Правила построения конгруэнтных коммуникаций. Мимические коды эмоциональных состояний. Коммуникативные коды.

3. Управление своими эмоциями. Виды эмоций. Направленность эмоций и их путеводность в коммуникациях. Индивидуальные способы осознания основных эмоций. Основные принципы управления эмоциями. Техники конструктивного реагирования на эмоции.

4. Управление эмоциями в длительных ситуациях. Управление эмоциями в «текущей рутине» Управление эмоциями в чрезвычайных ситуациях.

5. Управление эмоциями подчиненных и коллег. Выделение «своей», «общей» и «желаемой» эмоции. Конструирование внутреннего внешнего и желаемого эмоционального пространства. Структура полномочий и эмоции. Социальная чуткость и эмоциональная поддержка разных уровней управления и властных структур.

6. Эффективное управление в ситуациях манипуляции. Понятие эффективности в управлении. Определение эффективности и результативности коммуникации. Манипуляции в деловых отношениях. Типы манипуляций и их особенности.

Обучение проводится в форме лекционных сообщений и тренингов с использованием интерактивных методов:

- групповые дискуссии;
- игровые методы;
- моделирование ситуаций.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 31 000 (Тридцать одна тысяча) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Мотивационный менеджмент – тренинг для руководителей

1-3 марта 2017 г. / Код 20 582

5-7 июля 2017 г. / Код 20 583

4-6 октября 2017 г. / Код 20 584

Цель программы: осознание и развитие мотивации сотрудника компании.

Ожидаемые результаты от тренинга:

- *Навыки мотивационного менеджмента.*
- *Умение использовать информацию о подчиненных для их эффективно-го индивидуального мотивирования.*
- *Умение использовать различные методы мотивирования подчиненных.*
- *Овладение методами самомотивации.*

1. Сущность мотивации персонала.

- Три кита мотивации.
- Источники мотивации.
- Механизм мотивации. Явные и скрытые мотивы.

2. Содержательные теории мотивации.

- Претворяем теории в практику: как превратить популярные теории мотивации в алгоритмы мотивационного менеджмента.
- Как выявить мотивы подчиненных и сделать мотивирование более эффективным.

3. Системный подход к мотивации.

- Как "подобрать ключик" к разным категориям персонала.
- Два основных вопроса мотивационного менеджмента.
- Векторы мотивации к работе.

4. Организационная культура как мотивирующий фактор постоянного действия.

- Политика компании.
- Система отношений в коллективе.
- Корпоративные ценности и нормы как факторы мотивации.
- Возможности для роста и политика продвижения, принятая в компании.

5. Овладение методами самомотивации.

- Картина будущего.
- Мониторинг.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 100 (Двадцать шесть тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Постановка целей

22-24 марта 2017 г. / Код 21 097

28-30 июня 2017 г. / Код 21 098

8-10 ноября 2017 г. / Код 21 099

Цель тренинга: Освоение практического инструментария по постановке целей.

1. Зачем нам цели? Отличительные особенности целей от намерения, мечты и желаний.

2. Алгоритм постановки цели. Что необходимо сделать и в какой последовательности, чтобы правильно поставить цель.

3. Как определить, что цель сформулирована правильно?

4. Осуществление перехода от целей к планам действий.

5. Барьеры недостижения цели. Как мотивировать себя и сотрудников на достижение поставленных целей – что на самом деле мотивирует персонал и за что отвечает руководитель.

6. Необходимые инструменты для достижения цели:

- Определение соответствие ваших возможностей и сложностей в решении задач, стоящих перед вами;
- Метод SMART
- 4 «волшебных» вопроса для грамотной постановки цели;
- навыки влияния, пирамида влияния;
- приведение себя в ресурсное состояние (краткосрочный и долгосрочный методы);
- принципы построения доверия и долгосрочного сотрудничества;
- Жертва или Творец;
- управление временем;
- техники интеграции логических уровней при постановке целей.

Методы и приемы, используемые в тренинге: информационные блоки, дискуссии, упражнения, разбор и обсуждение кейсов.

✓ Стоимость участия одного специалиста — 26 100 (Двадцать шесть тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

Телефонные переговоры с клиентами

15-17 марта 2017 г. / Код 21 866

24-26 мая 2017 г. / Код 21 867

26-28 июля 2017 г. / Код 21 868

4-6 октября 2017 г. / Код 21 869

20-22 декабря 2017 г. / Код 21 870

1. Правила делового телефонного этикета.
 2. Инструменты успешного взаимодействия с клиентами:
 - голосовые характеристики;
 - организация рабочего места;
 - планирование рабочего времени;
 - работа в режиме многозадачности.
 3. Секреты правильного установления контакта. Снятие напряжённости, ориентация в клиенте. Методы активного слушания и контролирования диалога по телефону.
 4. Профессиональное умение владеть эмоциями. Приёмы и техники работы со стрессом.
 5. Особенности подачи информации клиентам. Знание специфики услуг, умение объяснять, аргументировать.
 6. Способы работы с претензиями.
 7. Профилактика профессионального выгорания.
- ✓ **Стоимость участия одного специалиста — 29 100 (Двадцать девять тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

МАРКЕТИНГ. ПРОДАЖИ

Маркетинговое планирование

17-21 апреля 2017 г. / Код 20 599

29 мая 2017 г. — 2 июня 2017 г. / Код 20 600

21-25 августа 2017 г. / Код 20 601

9-13 октября 2017 г. / Код 20 602

18-22 декабря 2017 г. / Код 20 603

Цель: освоение методов маркетингового анализа для эффективного планирования и аудита бизнес-процессов.

Задачи:

- *ознакомление с базовыми методами маркетингового планирования;*
- *освоение практических методов структурирования и анализа маркетинговой информации;*
- *отработка методов планирования и аудита маркетинговых процедур и принятия управленческих решений на основе полученных данных.*

Инструменты:

- *информационные блоки;*
- *разбор кейсов;*
- *групповое обсуждение проблемных ситуаций;*
- *практические задания.*

1. Маркетинговый план как инструмент управления.

Диагностика маркетинговой ориентации компании. Принципы сбора маркетинговой информации. Работа с первичной и вторичной информацией. Организация кабинетных и полевых исследований.

2. Обработка и анализ маркетинговой информации.

Анализ конкуренции по М. Портеру. SWOT — анализ сильных сторон и недостатков, регулярное применение в бизнес-практике. Бенчмаркинг — анализ успеха отраслевых лидеров и участников непрофильных рынков. PEST — анализ политических, экономических, социальных, технологических рыночных характеристик. GAP — анализ стратегических разрывов. Планирование через развитие продукта — развитие рынка.

3. Отраслевой стратегический анализ. Позиционирование. Брендинг.

Ключевые подходы в сегментировании рынка и практика позиционирования. Инструменты брендинга в создании и повышении стоимости услуг и увеличении.

4. Клиент — источник дохода и прибыльности компании.

Основные клиенты компании — кто они? Ведение базы данных клиентов: базовая информация и ее значимость. Поиск и развитие клиента: создание партнерских программ и альянсов. Удержание клиента. Маркетинг партнерских отношений. Модель SERVQUAL.

5. Основные пункты маркетингового плана.

Описание рыночной ситуации (основные моменты, логика расстановки акцентов). Цели. Правила постановки рыночных целей. Стратегия. Приемы разработки

стратегического сценария на основе маркетинговой информации. Тактика. Метод 4P как прикладной инструмент тактических рыночных действий.

6. Контроль, мотивация и аудит маркетинговой деятельности компании.

Контроль исполнения маркетингового плана. Обоснование маркеров эффективности. Методика разработки КРП для исполнителей. Регламент процедур проверки исполнимости маркетингового плана. Основные параметры и процедуры маркетингового аудита. Структура отчета о проведении маркетингового аудита.

- ✓ Стоимость участия одного специалиста — 25 900 (Двадцать пять тысяч девятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).

**Антикризисные продажи: прикладные инструменты,
позволяющие продавать в трудные времена**

13-17 февраля 2017 г. / Код 20 604

17-21 апреля 2017 г. / Код 20 605

26-30 июня 2017 г. / Код 20 606

11-15 сентября 2017 г. / Код 20 607

20-24 ноября 2017 г. / Код 20 608

Программа семинара рассчитана на профессионалов рынка, занятых в продажах, которые ориентированы на активную деятельность, вне зависимости от обстоятельств и временных проблем.

В ходе семинара будет рассматриваться применение практических инструментов повышения эффективности продаж в условиях кризиса и неопределенности.

1. Главный вопрос: как продавать в кризис? Сценарии работы отдела продаж: минимизация продаж, максимизация продаж, таргетирование продаж. Алгоритм принятия решения по тактике работы на кризисном рынке. Панель управления продажами в условиях кризиса.

2. Как найти максимально эффективную точку приложения сил продавцов? Стресс-КРП для продавцов. Основные показатели эффективности: как определить, как настроить, как внедрить.

3. Жесткий тайм-менеджмент в сложное время. Единственный настоящий дефицит – это время. Почему в кризис время ценится очень дорого и как получить прибыль на экономии времени.

4. Рынок наполовину пуст или наполовину полон? Каждый продавец хочет знать, где сидит покупатель. Подготовка к продажам. Группируем рынки и покупателей:

- по степени территориальной удаленности;
- по жизненному циклу;
- по уровню лояльности;
- по стоимости привлечения;
- по прибыльности.

5. Чек-лист для каналов сбыта: проверяем доступность, эффективность, возможность расширения, возможность синергии и возможность выхода на новые рынки.

6. Активизация коммуникаций с рынком: 30 безотказных инструментов продаж.

7. Как создать патриотов фирмы: никого не увольняем, не снижаем зарплаты, продажи в кризис – дело каждого. Кодекс поведения сотрудников в кризис и приемы антикризисной корпоративной культуры продаж.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 28 500 (Двадцать восемь тысяч пятьсот) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Тренинг продаж эксклюзивной продукции

5-7 апреля 2017 г. / Код 20 609

13-15 сентября 2017 г. / Код 20 610

13-15 декабря 2017 г. / Код 20 611

Цели тренинга: отработка принципов клиент — ориентированной организации для повышения качества работы с клиентами. Практическое освоение технологии продажи эксклюзивной продукции. Приобретение профессионально важных знаний и навыков, необходимых в ситуации продажи эксклюзивных товаров.

1. Определение контекста потребления в сегменте премиум. Определение круга потенциальных клиентов. Типология клиентов. Специфические запросы VIP-клиентов, особенности коммуникации с ними.

2. Методы установления и поддержания контакта с VIP- клиентами. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.

3. Особенности презентации товаров в сегменте премиум. Самопрезентация. Формирование адекватного имиджа продавца. Ключевые компетенции продавца эксклюзивной продукции.

4. Демонстрация товара с учетом особенностей восприятия клиента. Технологии выявления потребностей в работе с VIP-клиентами. Помощь клиенту в уточнении и формулировке запроса. Технология работы с запросом. Работа с возражениями.

5. Особенности завершения продажи с VIP-клиентом.

6. Технологии взаимодействия с VIP-клиентами в проблемных ситуациях. Целевые действия в случае предъявления претензий клиентом и проявления недовольства.

7. Технологии формирования и поддержания долгосрочных отношений. Основные аспекты программы клиентской лояльности.

✓ **Стоимость участия одного специалиста — 26 100 (Двадцать шесть тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

Формирование и реализация
программы клиентской лояльности

8-10 февраля 2017 г. / Код 21 037

17-19 мая 2017 г. / Код 21 038

22-24 ноября 2017 г. / Код 21 039

Цель тренинга – показать возможность сделать процесс формирования клиентской лояльности прогнозируемым, управляемым и интегрированным в общие бизнес-процессы компании.

1. Основные составляющие программы клиентской лояльности.
 - **Продукт.** Как сделать продукт понятным клиенту. Осознание места продукта в системе предпочтений клиента, насколько продукт соответствует ожиданиям.
 - **Клиент.** Что мы предлагаем клиенту? Что на самом деле хочет клиент?
 - **Предложение.** Продуманный продукт. «Правильный продукт» для «подготовленного клиента»
 - **Персонал.** Обученный персонал. Кто является ключевым звеном в системе связи клиента и компании. Front line персонал: что должен знать, уметь, каким быть.
 2. Технология реализации программы клиентской лояльности.
 - **Подготовительный этап:** создание «Команды лояльности». Формулировка базового продукта/базовой потребности.
 - **Сегментация клиентских групп.** Выработка адекватного рыночного предложения.
 - **Основной этап:** корректировка существующего предложения/ввод нового продукта. Продвижения продукта и работа с каналами дистрибуции. Создание и поддержание брэнда. Фирменный стиль. Внутрифирменные стандарты продаж. Виды и модели сервиса.
 3. Оценка результатов и корректировка программы клиентской лояльности.
 - **Методика замера уровня лояльности клиентов.**
 - **Уровень известности торговой марки.**
 - **Уровень эффективности работы команды.**
 4. Эффективные технологии взаимодействия с клиентом. Типология клиентов — методы работы. Факторы, оказывающие влияние на клиента в процессе взаимодействия. Внутренние установки и позитивная мотивация на взаимодействие с клиентом. Виды и модели обслуживания клиентов. Техники управления пространством, территорией, отслеживания клиента.
- ✓ **Стоимость участия одного специалиста — 26 100 (Двадцать шесть тысяч сто) рублей 00 копеек, НДС не облагается (глава 26. 2 НК РФ).**

