

2. «Деловой этикет: имидж успешного менеджера»

Описание: предмет компьютерного средства обучения — базовые знания об основных правилах современного делового этикета, принципах создания успешного делового имиджа менеджера.

Цель компьютерного средства обучения — сообщить основные правила современного делового этикета, сформировать понимание значимости целенаправленного конструирования собственного делового имиджа, для эффективной работы и достижения наилучших результатов деятельности как отдельного менеджера так и организации в целом:

Развиваемые компетенции: Оказание влияния; Общение; Навыки устного общения; Организованность; Инициативность.

Структура курса: Курс состоит из 4 глав. Содержит 13 тематических лекций, 12 практикумов, 15 видеопрактикумов и 61 тестовый вопрос для самопроверки по теоретическому и практическому разделам.

Рекомендуемое время изучения: 20 часов.

Целевая аудитория: менеджеры; руководители среднего звена; широкий круг пользователей.

Автор курса: Балыкова П.О.

Содержание

Глава 1. Формирование имиджа

Раздел посвящен вопросам формирования собственного образа, диагностика текущего состояния, планирование позитивных изменений, путь к успеху. Включает практические задания по анализу факторов, создающих благоприятное и неблагоприятное впечатление на окружающих, сигналов уверенности и неуверенности в себе, анализ возможных ошибок на пути формирования успешного имиджа.

Раздел отвечает на вопросы:

- как определить личностный профиль менеджера,
- как эффективно организовать собственную деятельность,
- как сформировать собственный имидж.

Лекции	Составляющие имиджа
	Сбор информации
	Формирование имиджа
Практикум	Формирование имиджа
	Тест «Самооценка руководителя»
	Тест «Организованный человек»
	Эффекты восприятия
	Видеопрактикум №1
	Видеопрактикум №2
	Видеопрактикум №3
	Видеопрактикум №4
	Видеопрактикум №5
	Видеопрактикум №6
Тесты	12 вопросов для самопроверки

Глава 2. Правила знакомств и приветствий

Раздел посвящен основным правилам этикета при знакомствах, а так же правила определяющие порядок приветствий при встречах, кроме того, рассматривается последовательность действий и правила делового этикета при встрече делегации, обмен визитными карточками. Включает задания моделирующие ситуации знакомств и приветствий, предназначенные для отработки правил этикета действующих в этих случаях.

Раздел отвечает на вопросы:

- кого нужно первым представлять,
- как это делать,
- кто должен первым здороваться,
- как правильно использовать визитные карточки и другое.

Лекции	Принципы этикета
	Порядок представлений и приветствий
	Все о визитных карточках
	Искусство делать комплименты
Практикум	Приветствия
	Ситуации взаимодействия
	Психологические факторы в общении
	Видеопрактикум №1
	Видеопрактикум №2
	Видеопрактикум №3
	Видеопрактикум №4
	Видеопрактикум №5
	Видеопрактикум №6
	Видеопрактикум №7
	Видеопрактикум №8
	Видеопрактикум №9

Тесты 24 вопроса для самопроверки

Глава 3. Речевой этикет: говорить правильно

В разделе поднимается вопрос о том, как и главное что нужно говорить, чтобы производить благоприятное впечатление, рассматриваются современные тенденции речевого этикета, вопросы использования профессиональной терминологии и сленга, а так же технологии успешного публичного выступления. Включает задания на обнаружение и анализ стилистических и смысловых ошибок в речи.

Раздел отвечает на вопросы:

- что говорить,
- как говорить,
- как провести публичное выступление.

Лекции Десять заповедей культуры речевого поведения
Что говорить и как говорить

Практикум Анализ высказываний
Анализ ответов на «щекотливые» вопросы
Грамматические и стилистические ошибки

Тесты 12 вопросов для самопроверки

Глава 4. Этикет деловых коммуникаций

В разделе рассмотрены вопросы этикета деловых коммуникаций: правила этикета при телефонных переговорах, переписке, факсимильных сообщениях, использовании электронной почты. Включает задания, моделирующие проблемные ситуации деловых коммуникаций для отработки навыков их эффективного разрешения.

Раздел отвечает на вопросы:

- как отвечать на телефонные звонки,
- телефонный этикет,
- какие существуют правила деловой переписки,
- как правильно составить факсимильное сообщение,
- каковы правила при использовании электронной почты.

Лекции Правила телефонного этикета
Вы звоните, Вам звонят
Правила деловой переписки
Электронная почта

Практикум Деловой телефон
Деловая переписка

Тесты 13 вопросов для самопроверки