Moscow
Business School
Leadership Energy

Профессиональный бизнес-ассистент и личный помощник руководителя

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

Образ делового человека: правила, которые создают репутацию

Основы культуры делового общения

- Искусство управления впечатлением о себе. Принципы построения успешного межличностного общения в деловой среде
- Этикетно-значимые сигналы невербального поведения. Жесты и позы, межличностное пространство, соответствующие стилю делового общения
- Барьеры в общении
- Психологические особенности и различия в поведении женщин и мужчин
- Особенности общения «мужчина-женщина» в деловой сфере
- Деловое взаимодействие с руководителем, коллегами
- Правила делового общения с посетителями компании
- Лояльность и конфиденциальность в деловом общении
- Специфика донесения негативной информации

Практикум — тест «Ваши основные деловые качества»

Речевой этикет — основа культуры служебных отношений

- Основные правила культуры речи. Умение слушать и говорить
- Этикетные речевые формулы делового общения
- Искусство комплимента. Как говорить и принимать комплименты
- Культура диалога

- Неформальная беседа — обязательная часть всех деловых встреч
- Запретные темы для small talk

Практикум — деловая игра «Комплимент»

Общепринятые нормы культуры в деловом мире

- Деловой этикет, его основные принципы
- Основные виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность
- Правила приветствия, представления, знакомства, обращения. Рукопожатие, объятия, поцелуи. Что разрешено и недопустимо в деловой среде
- Визитная карточка, ее основные функции
- Субординация
- Подарки, цветы, сувениры, их роль в деловых контактах. Что не принято дарить

Практикум — деловая игра «Основные виды вежливости»

Внешность делового человека

- Требования к одежде и внешнему виду делового человека
- Выбор индивидуального стиля, соответствующего имиджу компании
- Dress code в одежде деловых мужчин и женщин
- Основные стили одежды. Деловой стиль, вечерний, свободный, спортивный
- Гендерные преимущества и деловой стиль. Что недопустимо и приемлемо в офисе. Женская деловая одежда: фасон, цвет, этические требования
- Деловая одежда для мужчин: фасон, расцветка, костюм, рубашка, галстук. Предметы красноречивого безмолвия: украшения и аксессуары (часы, авторучки, очки, блокноты, запонки, заколки, зонты, сумки, украшения)
- Одежда для переговоров и протокольных встреч
- Прическа, парфюмерия, косметика (мужская и женская)

Практикум — упражнение «Найдем ошибку»

День 2

Помощник руководителя в структуре организации

- Должностной статус и функциональные обязанности помощника руководителя, его роль в управленческом процессе. Профессиональные компетенции
- Деловые и личные качества, необходимые в работе
- Квалификационная характеристика помощника руководителя, его должностные обязанности и основные функции в соответствии с профстандартом
- Особенности должностной позиции
- Роль в создании и поддержании благоприятного психологического климата в коллективе, в формировании и поддержании корпоративной культуры. Основные параметры корпоративной культуры

Практикум «Оценка профессиональных компетенций»

Административное и организационное сопровождение деятельности руководителя

- Информационная поддержка деятельности руководителя. Преимущества и недостатки письменных и устных коммуникаций
- Условия эффективной совместной работы. Основные коммуникативные навыки. Методы воздействия на партнера. Способы убеждения
- Оперативное и долгосрочное планирование. Повышение эффективности использования рабочего времени. Определение приоритетов
- Организация приема посетителей по текущим и личным вопросам. Поведение помощника руководителя при проведении проверок
- Работа с обращениями граждан
- Организация и обслуживание совещаний и других конферентных мероприятий. Правила подготовки рациональной деловой беседы. Документирование коллегиальной деятельности
- Организация бизнес-поездок руководителя. Программы

командировок

Практикум «Разработка программы командировки»

Организация жизнедеятельности и эксплуатации офиса

- Сервисное обслуживание офиса
- Офисное оборудование и расходные материалы. Предметы первой необходимости
- Выбор поставщиков и сервисных компаний
- Сбор и обобщение заявок. Оптимизация закупок расходных материалов, методы снижения затрат

Практикум «Проектирование форм заявок на закупку расходных материалов»

Документационное обеспечение управления

Современная нормативная база делопроизводства

- Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов
- Локальные нормативные акты. Инструкция по делопроизводству
- Грамотное оформление документов — необходимое условие повышения их эффективности и формирования положительного имиджа организации
- Правила оформления служебных писем и записок, приказов, актов, протоколов

Практикум — дискуссия «Особенности нового ГОСТа»

Система организационно-распорядительной документации

- Классификация документов и их функции
- Специфика и роль организационных, распорядительных и информационно-справочных документов
- Основные функции документа, обеспечение его юридической силы
- Документ как источник информации. Требования

к управленческой информации
- Деловая переписка. Особенности и состав
- Официально-деловой стиль и его требования

Практикум «Анализ ошибок в оформлении и редактирование текстов писем и других документов»

Организация работы с документами

- Документооборот, его количественные и качественные характеристики
- Этапы создания документа: подготовка проекта, внутреннее и внешнее согласование, подписание, утверждение, регистрация
- Типовые технологии обработки документов. Порядок движения входящих, исходящих и внутренних документов в организации

Практикум «Проектирование маршрутов движения документов»

День 3

Бизнес-этикет на конференциях, приемах, встречах, переговорах

Деловые протокольные и представительские мероприятия компании

- Деловые встречи, презентации, совещания, выставки
- Презентации. Особенности подготовки и проведения презентации
- Международные стандарты, особенности подготовки и проведения переговоров
- Протокольная структура (формула) переговоров
- Организационные вопросы, планирование, распределение обязанностей и ответственности при подготовке к переговорам. Составление культурной программы
- Основные требования и рекомендации к оформлению помещений и столов для переговоров, совещаний, конференций
- Составление схем рассадки. Именные (кувертные) карточки. Правила оформления
- Встречи гостей в аэропорту, на вокзале

- Основные правила протокола при рассадке в автомобиле, на переговорах, деловой встрече

Телефонный этикет в деловых коммуникациях

- Основные требования этикета к ведению делового телефонного разговора
- Особенности делового телефонного разговора
- Подготовка телефонного разговора, композиция
- Особенности голоса. «Лучший голос» для делового общения
- Скорость и ритм телефонного общения, манера общения, эмоции в общении. Паузы
- Умение слушать — важная часть телефонного общения
- Звонки входящие и исходящие
- Выбор индивидуального стиля общения, соответствующего имиджу компании
- Недочеты в телефонном общении
- Мобильная связь

Практикум — упражнение «Разбуди свой голос»

Основные виды официальных и неофициальных приемов в современной России и за рубежом

- Приемы самообслуживания и банкеты (фуршет, коктейль, шведский стол, банкет)
- Приглашения, ответы на них
- Деловые переговоры в ресторане: особенности проведения, важность и сложность протокола деловых встреч в ресторане
- Требования к одежде участников мероприятия и поведению
- Ресторанный этикет

Практикум — деловая игра «Приборы и бокалы»

Основные правила гостеприимства в офисе

- Уважение, доброжелательность и предупредительность — основа правил хорошего тона для приема посетителей и гостей компании
- Угощение в офисе. Как правильно подавать чай, кофе,

прохладительные напитки
- Офисная сервировка стола. Правила и недопустимые ошибки