



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления

Программа онлайн-курса 144 академических часа

Содержание

МОДУЛЬ 1. Введение в систему управления	3
Занятие 1.1. Уровни руководства и функции руководителя: основные понятия	3
Занятие 1.2. Цикл действий руководителя по управлению: основные понятия	3
МОДУЛЬ 2. Эффективный руководитель: общие аспекты управления	3
Занятие 2.1. Планы и планирование: как разрабатывать планы для достижения целей	3
Занятие 2.2. Процессы и процессное управление: как создать ценность для потребителя	4
Занятие 2.3. Проекты и проектная деятельность: как организовать деятельность в рамках проекта	4
Занятие 2.4. Управление финансами и бюджетирование: как обеспечить организацию финансовыми ресурсами	5
Занятие 2.5. Управление персоналом: как мотивировать персонал, повысить вовлечённость и производительность	5
Занятие 2.6. Управление знаниями (обучение персонала): как улучшить компетентность персонала	6
Занятие 2.7. Управление документацией: как документооборот помогает работе	6
Занятие 2.8. Основы охраны труда: как обеспечить безопасные и здоровые условия труда	7
Занятие 2.9. Автоматизация управления: как использовать перспективные IT-технологии в управлении	7
МОДУЛЬ 3. Топ-менеджер: специальные аспекты управления	8
Занятие 3.1. Среда (контекст) организации: как управлять удовлетворённостью заинтересованных сторон	8
Занятие 3.2. Лидерство и стратегическое планирование: как определять цели развития организации	8
Занятие 3.3. Ключевые показатели деятельности (KPI): как анализировать и контролировать реализацию стратегии	9
Занятие 3.4. Управление рисками и возможностями: как снизить потери и найти новые возможности	9
Занятие 3.5. Управление качеством: как улучшить качество продукции/услуг в организации	10
Занятие 3.6. Управление изменениями: как осуществить нужные преобразования в организации	10
Занятие 3.7. Управление аудитами: как проверить «здоровье» организации	11
МОДУЛЬ 4. Эффективный руководитель: управление коммуникациями	11
Занятие 4.1. Деловые коммуникации: основные понятия	11
Занятие 4.2. Этика деловых коммуникаций: нормы и правила делового общения	11



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

Занятие 4.3. Деловая переписка: как правильно составлять деловые письма	12
Занятие 4.4. Деловое общение по телефону: как повысить эффективность разговоров	12
Занятие 4.5. Ведение деловых переговоров: что, как и когда говорить	13
Занятие 4.6. Конфликты в деловом общении: как управлять ситуацией	13
Занятие 4.7. Деловое общение в мессенджерах: актуальные правила	14
Занятие 4.8. Деловой этикет на бизнес-мероприятиях: основные правила	14
МОДУЛЬ 5. Аттестация	15
МОДУЛЬ 6. Файлы для скачивания	15
Перечень и продолжительность видеоуроков	16
Компетенции в результате освоения программы	17



Подробное содержание программы

МОДУЛЬ 1. Введение в систему управления	
<p>Занятие 1.1. Уровни руководства и функции руководителя: основные понятия</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Уровни руководства в организации– Функции и компетенции руководителя <p>Примеры из практики (6 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Компетенция руководителя «Коммуникация»; Компетенция руководителя «Планирование»; Компетенция руководителя «Организация»; Компетенция руководителя «Мотивация и развитие персонала»; Компетенция руководителя «Контроль и мониторинг» <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (1 приложение):</p> <ul style="list-style-type: none">– Стратегическое, тактическое и оперативное планирование
<p>Занятие 1.2. Цикл действий руководителя по управлению: основные понятия</p> <p>5 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Цикл действий руководителя по управлению– Технология принятия и оценки управленческих решений <p>Примеры из практики (3 документа):</p> <ul style="list-style-type: none">– Классификация видов управленческих решений; Требования, предъявляемые к управленческим решениям; Применение методики SMART <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (2 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– Методика SMART, SWOT-анализ
МОДУЛЬ 2. Эффективный руководитель: общие аспекты управления	
<p>Занятие 2.1. Планы и планирование: как разрабатывать планы для достижения целей</p> <p>4 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Место функции планирования в системе управления– Стратегическое планирование– Тактическое планирование– Оперативное планирование <p>Примеры из практики (1 документ):</p> <ul style="list-style-type: none">– Компетенция руководителя «Планирование» <p>Самостоятельная работа:</p>



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

	<ul style="list-style-type: none">– Задания <p>Дополнительно (4 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– Виды менеджмента и объекты управления; Методы планирования; Формы планирования; Принципы планирования
<p>Занятие 2.2. Процессы и процессное управление: как создать ценность для потребителя</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Подходы к управлению: функциональный и процессный– Процессы и их классификация– Процессная модель: основные понятия– Цикл PDCA как метод управления процессами <p>Примеры из практики (9 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Пример организационной схемы; Схема процесса «Стратегическое планирование»; Схема процесса «Маркетинг»; Схема процесса «Управление персоналом»; Процессная модель нулевого уровня (4 примера); Пример регламента, описывающего процессы компании <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (3 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– Сравнительный анализ функционального и процессного подходов к управлению; Способы, технологии и нотации описания бизнес-процесса; Цикл Деминга
<p>Занятие 2.3. Проекты и проектная деятельность: как организовать деятельность в рамках проекта</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Проекты и проектная деятельность: основные понятия– Организационная структура и ограничения проекта– Управление материально-техническими ресурсами проекта– Управление трудовыми ресурсами проекта– Управление сроками проекта– Управление стоимостью (затратами) проекта– Управление коммуникациями и информационным обеспечением проекта– Управление результативностью и эффективностью проекта <p>Примеры из практики (10 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Национальные стандарты по управлению проектами; Перечень документов, необходимых для организации среднесрочного проекта; Пример применения методики SMART; Характеристика фаз жизненного цикла проекта; Реестр заинтересованных сторон проекта; SWOT-анализ: оценка рисков проекта; Список членов команды проекта; Действия руководителя по этапам проекта; Виды и источники финансирования бюджета проекта; Упрощенная форма сметы



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

	<p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (3 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– Матрица ответственности (матрица RACI); SWOT-анализ; Методика SMART
<p>Занятие 2.4. Управление финансами и бюджетирование: как обеспечить организацию финансовыми ресурсами</p> <p>4 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Финансовые ресурсы и источники финансирования в организации– Финансовое планирование и бюджетирование– Виды бюджетов в организации– Порядок составления операционного (функционального) бюджета <p>Примеры из практики (8 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Примерный порядок обоснования и формирования бюджета продаж; Примерный порядок обоснования и формирования бюджета производства; Примерный порядок обоснования и формирования бюджета запасов (готовой продукции); Примерный порядок обоснования и формирования бюджета закупок; Примерный порядок обоснования и формирования бюджета постоянных (общехозяйственных и общих коммерческих) расходов; Примерный порядок обоснования и формирования бюджета прямых материальных затрат; Примерный порядок обоснования и формирования бюджета прямых затрат труда; Примерный порядок обоснования и формирования бюджета общепроизводственных расходов <p>Самостоятельная работа: Задания</p>
<p>Занятие 2.5. Управление персоналом: как мотивировать персонал, повысить вовлечённость и производительность</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Теории мотивации: этапы становления– Мотивация, мотивирование и стимулирование– Обеспечение рабочих условий– Основные аспекты стимулирования труда– Мотивация персонала на базе KPI– Практический пример – «Бонусы за достижение результатов по KPI» <p>Примеры из практики (3 документа):</p> <ul style="list-style-type: none">– Матрица KPI для оценки работы сотрудников (2 шаблона); Шкала для оценки степени достижения (выполнения) показателей мотивации на базе KPI (шаблон) <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (2 приложения):</p>



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

	<ul style="list-style-type: none">– Краткая характеристика теорий мотивации; KPI: основные понятия
<p>Занятие 2.6. Управление знаниями (обучение персонала): как улучшить компетентность персонала процесс</p> <p>4 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Компетенции и компетентность персонала– Осведомлённость персонала– Обучение персонала <p>Примеры из практики (8 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Пример модели компетенций: корпоративные компетенции; Пример модели компетенций: управленческие компетенции; Пример модели компетенций: профессиональные компетенции; Пример модели компетенций для сотрудников бэк-офиса и результатов оценки; Пример профиля компетенций; Пример классификатора компетенций; Направления осведомлённости персонала о системе менеджмента качества (СМК) и примеры коммуникации; Типовой алгоритм обучения персонала <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (4 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– Модель и профили компетенций; Оценка компетентности работника; Стандарт ISO 10015; Стандарт ISO 10018
<p>Занятие 2.7. Управление документацией: как документооборот помогает работе</p> <p>4 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Документированная информация: основные понятия– Внутренняя и внешняя документация– Управление внутренней документацией <p>Примеры из практики (15 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Классификатор документированной информации; Типовой алгоритм действий по созданию и пересмотру внутреннего документа; Примеры нормативной документации (НД) и законодательных актов; Верификация и валидация документов; Правила ведения и хранения записей; Перечень процессов системы менеджмента ООО «Компания»; Основные документы системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 10013-2021; Перечень документов системы менеджмента качества; Процедура «Управление документированной информацией»; Внутренние документы бизнес-процесса «Маркетинг»; Внешние (нормативные) документы бизнес-процесса «Маркетинг»; Документы системы менеджмента безопасности пищевой продукции: ISO 22000; Перечень документов системы менеджмента безопасности пищевой продукции; Примеры записей, требуемых в СМБПП;



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

	<p>Документация системы НАССР в соответствии с ГОСТ Р 51705.1-2001</p> <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (1 приложение):</p> <ul style="list-style-type: none">– Стандарт ISO 10013
<p>Занятие 2.8. Основы охраны труда: как обеспечить безопасные и здоровые условия труда</p> <p>4 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Основы охраны труда в Российской Федерации– Система управления охраной труда (СУОТ)– Внедрение и аудит системы управления охраной труда (СУОТ)– Культура безопасности труда– Стандарт ГОСТ Р ИСО 45001-2020: управление безопасностью труда и охрана здоровья– Основы пожарной безопасности <p>Примеры из практики (16 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Основные действия при внедрении системы управления охраной труда (СУОТ); Документы системы управления охраной труда (СУОТ); Инструктажи по охране труда; Организация обучающих семинаров, тренингов и курсов по охране труда; Памятки и инструкции по охране труда; Визуальная информация об охране труда; Внутренние регламенты и политики; Электронные ресурсы по охране труда; Политика организации в области обеспечения профессионального здоровья и безопасности; Цели в области охраны труда; Сводная ведомость результатов проведения специальной оценки условий труда; Риски – складское хозяйство; Программа тренинга; Тест «Разработка и внедрение системы менеджмента на основе ISO 45001»; Отчет по профессиональному здоровью и безопасности; План действий в случае аварийных ситуаций <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (5 приложений):</p> <ul style="list-style-type: none">– Базовый перечень нормативных документов по охране труда; Охрана труда в 2025 году: ключевые изменения; Цикл Деминга или цикл PDCA; Базовый перечень нормативных документов по пожарной безопасности; Перечень внутренних документов по пожарной безопасности
<p>Занятие 2.9. Управление знаниями (обучение персонала): как улучшить компетентность персонала процесс</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Компетенции и компетентность персонала– Осведомлённость персонала– Обучение персонала



<p>4 часа</p>	<p>Примеры из практики (8 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Пример модели компетенций: корпоративные компетенции; Пример модели компетенций: управленческие компетенции; Пример модели компетенций: профессиональные компетенции; Пример модели компетенций для сотрудников бэк-офиса и результатов оценки; Пример профиля компетенций; Пример классификатора компетенций; Направления осведомлённости персонала о системе менеджмента качества (СМК) и примеры коммуникации; Типовой алгоритм обучения персонала <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (4 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– Модель и профили компетенций; Оценка компетентности работника; Стандарт ISO 10015; Стандарт ISO 10018
<p>МОДУЛЬ 3. Топ-менеджер: специальные аспекты управления</p>	
<p>Занятие 3.1. Среда (контекст) организации: как управлять удовлетворённостью заинтересованных сторон</p> <p>4 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Внутренние и внешние факторы среды организации– Заинтересованные стороны: основные понятия– Удовлетворённость, потребности и ожидания заинтересованных сторон– Управление удовлетворённостью заинтересованных сторон– Корпоративная культура и её влияние на формирование внутренней среды организации <p>Примеры из практики (4 документа):</p> <ul style="list-style-type: none">– Направления и методы, которые могут использоваться для анализа и мониторинга внутренней и внешней среды организации; Типы и требования потребителей; Анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон; Источники информации для выявления потребностей и ожиданий заинтересованных сторон <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (1 приложение):</p> <ul style="list-style-type: none">– SWOT-анализ
<p>Занятие 3.2. Лидерство и стратегическое планирование: как определять цели развития организации</p> <p>4 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Роль лидера в организации– Стратегическое планирование и стратегии: основные понятия– Описание стратегий и стратегических целей



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

	<p>Примеры из практики (2 документа):</p> <ul style="list-style-type: none">– Группы, виды и характеристика стратегий; Схема процесса «Стратегическое планирование» <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (3 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– SWOT-анализ; SMART; Должностные обязанности директора (генерального директора, управляющего) предприятия
<p>Занятие 3.3. Ключевые показатели деятельности (KPI): как анализировать и контролировать реализацию стратегии</p> <p>4 часа</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Ключевые показатели деятельности (KPI): основные понятия– Стратегия как основа для разработки ключевых показателей деятельности (KPI)– Общая характеристика ключевых показателей деятельности (KPI) <p>Примеры из практики (4 документа):</p> <ul style="list-style-type: none">– О важности ключевых решающих показателей – KWI; Ключевые показатели деятельности (KPI); Пример группировки показателей по стратегическим целям; Ежемесячный отчёт по ключевым показателям результативности (KRI) и эффективности (KEI) для владельца процесса «Стратегическое планирование» <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (3 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– Бизнес-методика GORA; Диаграмма Парето; BSC
<p>Занятие 3.4. Управление рисками и возможностями: как снизить потери и найти новые возможности</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Риски: основные понятия– Идентификация и анализ рисков– Оценка вероятности и серьёзности рисков– Действия в отношении рисков и возможностей– Управление возможностями <p>Примеры из практики (9 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Идентификация и анализ рисков; Анализ организационных рисков; Превращаем риски в возможности; Пример карты процесса с перечнем рисков; Пример карты процесса с перечнем рисков и паспортом риска; Шкала вероятности наступления риска; Шкала серьёзности (последствий) риска; Основные этапы программы управления рисками– Пример результата идентификации и анализа рисков <p>Самостоятельная работа: Задания</p>



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

	<p>Дополнительно (11 приложений):</p> <ul style="list-style-type: none">– ГОСТ Р ИСО 31073-2024; Мозговой штурм; SWOT-анализ; 5 почему; Интервью с сотрудниками; Анализ внешних источников; Обмен практиками; Привлечение экспертов; FMEA; HACCP; ISO 9001 – «Системы менеджмента качества. Требования»
<p>Занятие 3.5. Управление качеством: как улучшить качество продукции/услуг в организации</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Качество и менеджмент качества: основные понятия– Стандарты системы менеджмента качества– Система менеджмента качества <p>Примеры из практики (5 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Политика организации в области качества; Цели в области качества; Перечень документов системы менеджмента качества; Пример содержания руководства по СМК; Карта процесса «Управление СМК» <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (7 приложений):</p> <ul style="list-style-type: none">– ISO – Международная организация по стандартизации; Краткая история серии международных стандартов ISO 9000; ISO 9000 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ISO 9001 – «Системы менеджмента качества. Требования»; ISO/TS 9002 – «Системы менеджмента качества. Руководство по применению ISO 9001:2015»; ISO 9004 – «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»; Другие международные стандарты в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества
<p>Занятие 3.6. Управление изменениями: как осуществить нужные преобразования в организации</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Причины и признаки изменений– Группы изменений и их взаимосвязь– Планирование изменений– Основные подходы к управлению изменениями– Соппротивление изменениям <p>Примеры из практики (5 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Направления и виды изменений; Схема процесса «Управление изменениями»; Процедура «Управление изменениями». Лист «Содержание»; Типовой алгоритм управления изменениями; Отчёт о контроле изменений <p>Самостоятельная работа: Задания</p>



	Дополнительно (1 приложении1): – SWOT-анализ
Занятие 3.7. Управление аудитами: как проверить «здоровье» организации 4 часа	Термины и определения Лекция и видеоурок по вопросам: – Аудит систем менеджмента: основные понятия – Внутренний аудит систем менеджмента: основные понятия – Порядок планирования и проведения внутренних аудитов Примеры из практики (7 документов): – Принципы проведения аудита; Типовой алгоритм по внутренним аудитам; Годовой график внутренних аудитов; План внутреннего аудита (2 примера); Перечень несоответствий по всем источникам (фрагмент); Отчет по результатам устранения несоответствий и их причин Самостоятельная работа: Задания Дополнительно (3 приложения): – ISO 19011; Статус аудита систем менеджмента; Рекомендации по проведению внутреннего аудита
МОДУЛЬ 4. Эффективный руководитель: управление коммуникациями	
Занятие 4.1. Деловые коммуникации: основные понятия 6 часов	Термины и определения Лекция и видеоурок по вопросам: – Деловые коммуникации: понятие, модели и функции – Виды деловых коммуникаций – Невербальные коммуникации и их значение в деловом общении – Деловые коммуникации в управлении организацией Примеры из практики (8 документов): – Вербальные сигналы неискренности и лжи; Невербальные сигналы неискренности и лжи; Вербальные и невербальные приёмы борьбы с ложью; Виды взгляда (контакт глазами); Выражение лица и мимика в деловом общении: рекомендации и характеристики; Жесты и движения в деловом общении: рекомендации и характеристики; Закрытые позы в деловом общении: рекомендации и характеристики; Дистанция и организация пространства в деловом общении: рекомендации и характеристики Самостоятельная работа: Задания
Занятие 4.2. Этика деловых коммуникаций: нормы и правила делового общения	Термины и определения Лекция и видеоурок по вопросам: – Этика и этикет делового общения: основные понятия – Правила делового этикета



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

<p>6 часов</p>	<ul style="list-style-type: none">– Социальные стереотипы в деловом общении– Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных– Имидж, дресс-код и культура речи руководителя <p>Примеры из практики (3 документа):</p> <ul style="list-style-type: none">– Стили делового общения; Дресс-код в деловом общении; Приёмы активного слушания и конструктивной обратной связи <p>Самостоятельная работа: Задания</p>
<p>Занятие 4.3. Деловая переписка: как правильно составлять деловые письма</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Деловое письмо: основные понятия– Написание текста делового письма– Оформление текста делового письма– Этика делового письма <p>Примеры из практики (5 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Письмо с отказом; Благодарственное письмо; Письмо-напоминание; Письмо-уведомление; Слова сожаления, благодарности, выражения лучших чувств, поддержки нормального делового общения, обозначения перспектив <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (6 приложений):</p> <ul style="list-style-type: none">– Рекомендации по написанию названий учреждений, вокзалов, аэропортов, метро; Рекомендации по написанию дат и временных периодов; Рекомендации по написанию названий праздников и массовых мероприятий;– Рекомендации по написанию сложных существительных и прилагательных с числительными в составе;– Рекомендации по написанию сокращения слов;– Рекомендации по написанию цифр и слов, обозначающих количество или порядок
<p>Занятие 4.4. Деловое общение по телефону: как повысить эффективность разговоров</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Элементы успешного делового разговора по телефону– Как вести себя, если звоните Вы: правила и рекомендации– Как вести себя, если звонят Вам: правила и рекомендации– Невербальное воздействие при телефонном разговоре <p>Примеры из практики (8 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Бланк для подготовки делового телефонного разговора, если звоните Вы; Бланк для проведения делового телефонного разговора, если звонят Вам по поводу товаров или услуг Вашей организации; Контроль времени (упражнение); Этикетные средства ведения делового телефонного разговора; Пять правил холодных звонков;



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

	<p>Скрипт холодного звонка; Приёмы работы с возражениями; Упражнения, которые помогут обрести уверенность в голос</p> <p>Самостоятельная работа: Задания</p>
<p>Занятие 4.5. Ведение деловых переговоров: что, как и когда говорить</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Деловые переговоры: основные понятия– Основные аспекты ведения деловых переговоров– Начало деловых переговоров– Передача информации и аргументирование– Опровержение доводов и нейтрализация замечаний– Завершение деловых переговоров <p>Примеры из практики (5 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Чек-лист: какие вопросы следует продумать до начала деловых переговоров; Классификация вопросов и их назначение; Риторические методы аргументирования; Спекулятивные методы аргументирования; Методы нейтрализации замечаний <p>Самостоятельная работа: Задания</p>
<p>Занятие 4.6. Конфликты в деловом общении: как управлять ситуацией</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Стадии, структура и типология деловых конфликтов– Потенциальное формирование противоречивых интересов (первая стадия делового конфликта)– Переход потенциального конфликта в реальный (вторая стадия делового конфликта)– Конфликтные действия (третья стадия делового конфликта)– Разрешение и завершение конфликта (четвёртая стадия делового конфликта)– После-конфликтная ситуация (пятая стадия делового конфликта) <p>Примеры из практики (9 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Причины и типы конфликтов между организацией и Клиентами; Причины и типы конфликтов внутри коллектива; Конфликты между организацией и Клиентами, связанные с каузальной атрибуцией; Правила реализации принципов бесконфликтного общения; Законы общения (или коммуникативные законы), нарушение которых провоцирует конфликты; Конфликтные действия и рекомендации по их устранению в деловом общении; Основные стратегии разрешения и завершения конфликтов; Методы управления конфликтами между организацией и Клиентами; Методы управления конфликтами внутри коллектива



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

<p>Занятие 4.7. Деловое общение в мессенджерах: актуальные правила</p> <p>6 часов</p>	<p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Мессенджеры: преимущества и недостатки моментального обмена информацией– Этикет деловой переписки в мессенджере– Правила деловой переписки в мессенджере– Деловое общение в мессенджере с Клиентами и внутри организации <p>Примеры из практики (4 документа):</p> <ul style="list-style-type: none">– Чего нельзя делать, общаясь в деловых чатах; Правила делового общения в мессенджере с нижестоящими сотрудниками внутри организации; Правила делового общения в мессенджере с руководством (вышестоящими сотрудниками) внутри организации; Правила делового общения в мессенджере в тематическом чате внутри организации <p>Самостоятельная работа: Задания</p> <p>Дополнительно (2 приложения):</p> <ul style="list-style-type: none">– Законы РФ, регулирующие работу в мессенджерах; Этапы развития сетикета (сетевого этикета) в период интернета
<p>Занятие 4.8. Деловой этикет на бизнес-мероприятиях: основные правила</p> <p>6 часов</p>	<p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Принципы делового этикета на бизнес-мероприятиях– Правила приветствия и диалога со знакомыми Клиентами– Как познакомиться и познакомить: рекомендации– Этикет во время фуршета: рекомендации– Действия руководителей и сотрудников организации, которая подготовила и провела бизнес-мероприятие <p>Примеры из практики (7 документов):</p> <ul style="list-style-type: none">– Примеры использования правил приветствия и диалога на бизнес-мероприятии со знакомыми Клиентами; Как преодолеть страх и неуверенность при знакомстве на бизнес-мероприятии; Как «правильно» познакомиться на бизнес-мероприятии; Как реагировать на вопросы; Что необходимо делать сотрудникам организации во время перерывов между сессиями форума; Как должны действовать сотрудники организации после форума <p>Самостоятельная работа: Задания</p>



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

МОДУЛЬ 5. Аттестация ~ 3 часа

Тест часть 1 ~ 18 минут	– Введение в систему управления
Тест часть 2 ~ 72 минуты	– Эффективный руководитель: общие аспекты управления
Тест часть 3 ~ 54 минуты	– Топ-менеджер: специальные аспекты управления
Тест часть 4 ~ 36 минут	– Эффективный руководитель: управление коммуникациями

МОДУЛЬ 6. Файлы для скачивания

1. Программа курса
2. Словарь терминов
3. Рабочая тетрадь
4. Подарок от ИнтерКонсалт. Шаблоны документов: Регламент процесса (15 таблиц); Показатели мотивации (1 таблица); Управление документированной информацией (2 таблицы); Анализ потребностей и ожиданий 3С (1 таблица); Управление рисками (2 таблицы); План внутреннего аудита (1 таблица); Подготовка и проведение телефонного разговора (2 таблицы); Чек-лист: деловые переговоры (1 таблица); Чек-лист для проверки сформированности компетенций руководителя (уровень – высшее руководство, 6 таблиц); Чек-лист для проверки сформированности компетенций руководителя (уровень – руководители среднего звена, 6 таблиц); Чек-лист для проверки сформированности компетенций руководителя (уровень – руководители низшего звена, 6 таблиц)



ИнтерКонсалт

Эффективный топ-менеджер: теория и практика управления
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

Перечень и продолжительность видеоуроков (~23 часа)

	Минут
Модуль 1. Введение в систему управления	
Занятие 1.1. Уровни руководства и функции руководителя: основные понятия	46
Занятие 1.2. Цикл действий руководителя по управлению: основные понятия	39
Модуль 2. Эффективный руководитель: общие аспекты управления	
Занятие 2.1. Планы и планирование: как разрабатывать планы для достижения целей	41
Занятие 2.2. Процессы и процессное управление: как создать ценность для потребителя	100
Занятие 2.3. Проекты и проектная деятельность: как организовать деятельность в рамках проекта	60
Занятие 2.4. Управление финансами и бюджетирование: как обеспечить организацию финансовыми ресурсами	41
Занятие 2.5. Управление персоналом: как мотивировать персонал, повысить вовлечённость и производительность	52
Занятие 2.6. Управление знаниями (обучение персонала): как улучшить компетентность персонала	51
Занятие 2.7. Управление документацией: как документооборот помогает работе	32
Занятие 2.8. Основы охраны труда: как обеспечить безопасные и здоровые условия труда	32
Занятие 2.9. Автоматизация управления: как использовать перспективные IT-технологии в управлении	32
Модуль 3. Топ-менеджер: специальные аспекты управления	
Занятие 3.1. Среда (контекст) организации: как управлять удовлетворённостью заинтересованных сторон	85
Занятие 3.2. Лидерство и стратегическое планирование: как определять цели развития организации	53
Занятие 3.3. Ключевые показатели деятельности (KPI): как анализировать и контролировать реализацию стратегии	64
Занятие 3.4. Управление рисками и возможностями: как снизить потери и найти новые возможности	41
Занятие 3.5. Управление качеством: как улучшить качество продукции/услуг в организации	60
Занятие 3.6. Управление изменениями: как осуществить нужные преобразования в организации	44
Занятие 3.7. Управление аудитами: как проверить «здоровье» организации	34
Модуль 4. Эффективный руководитель: управление коммуникациями	
Занятие 4.1. Деловые коммуникации: основные понятия	67
Занятие 4.2. Этика деловых коммуникаций: нормы и правила делового общения	54
Занятие 4.3. Деловая переписка: как правильно составлять деловые письма	41
Занятие 4.4. Деловое общение по телефону: как повысить эффективность разговоров	48
Занятие 4.5. Ведение деловых переговоров: что, как и когда говорить	49
Занятие 4.6. Конфликты в деловом общении: как управлять ситуацией	111
Занятие 4.7. Деловое общение в мессенджерах: актуальные правила	43
Занятие 4.8. Деловой этикет на бизнес-мероприятиях: основные правила	70

Примечания к программе:

1. Достаточное количество примеров приводится непосредственно в лекциях и видеоуроках (помимо раздела «Примеры из практики»).
2. В разделе «Примеры из практики» представлены необходимые для поддержки теоретического материала фрагменты документов и полные версии документов.



Компетенции в результате освоения программы

Изучение материала онлайн-курса способствует формированию следующих взаимосвязанных и взаимозависимых компетенций топ-менеджера организации:

- компетенция 1: «Управление технологией принятия решений»;
- компетенция 2: «Управление видами деятельности и ресурсами»;
- компетенция 3: «Управление организацией и её развитием».
- компетенция 4: «Управление деловыми коммуникациями».

Навыки специалиста в рамках этих компетенций приведены в таблице ниже.

Компетенция	Чему Вы научитесь
Компетенция 1: «Управление технологией принятия решений»	<ul style="list-style-type: none">✓ Определять виды и уровни управления в организации✓ Определять функции и компетенции руководителя✓ Определять содержание этапов цикла действий и действия руководителя на каждом этапе✓ Определять содержание шагов цикла принятия решений руководителем РЕЗУЛЬТАТ: Формирование знаний по технологии принятия решений руководителем
Компетенция 2: «Управление видами деятельности и ресурсами»	<ul style="list-style-type: none">✓ Определять основные действия руководителя при стратегическом, тактическом и оперативном планировании✓ Определять цепочку создания ценности для потребителя и уровни процессных моделей✓ Организовывать деятельность в рамках проекта✓ Организовывать деятельность по обеспечению финансовыми ресурсами✓ Формировать подходы к мотивации персонала✓ Организовывать обучение персонала (управление знаниями)✓ Организовывать систему документооборота✓ Организовывать деятельность по обеспечению охраны труда✓ Организовывать использование перспективных технологий в управлении РЕЗУЛЬТАТ: Формирование знаний по базовым требованиям к управлению различными видами деятельности и ресурсами
Компетенция 3: «Управление организацией и её развитием»	<ul style="list-style-type: none">✓ Управлять удовлетворённостью заинтересованных сторон✓ Определять стратегические цели организации✓ Анализировать и контролировать реализацию стратегии на основе KPI✓ Управлять рисками и возможностями в организации✓ Управлять качеством продукции✓ Управлять изменениями в организации✓ Управлять аудитами в организации РЕЗУЛЬТАТ: Умение определять основные требования к управлению организацией и её развитием
Компетенция 4: «Управление деловыми коммуникациями»	<ul style="list-style-type: none">✓ Определять содержание вербальных и невербальных коммуникаций✓ Применять нормы и правила делового общения✓ Вести деловую переписку✓ Вести деловое общение по телефону✓ Вести деловые переговоры✓ Управлять деловыми конфликтами✓ Соблюдать правила делового общения в мессенджерах✓ Соблюдать деловой этикет на бизнес-мероприятиях РЕЗУЛЬТАТ: Формирование основных навыков делового общения