

**Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»  
Центр дополнительного образования**

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ**

*Деловой этикет и имидж руководителя*

Москва 2015

**Разработчики:**

ФГБОУ ВО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина, д-р психол. наук, ст. науч. сотр. проектной научно-исследовательской лаборатории инновационных средств обучения русскому языку В.А. Ясвин

ФГБОУ ВО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина, канд. филол. наук, начальник Управления научной деятельности А.В. Щербаков

ФГБОУ ВО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина, канд. филол. наук, начальник отд. координации научных проектов и аспирантуры, вед. науч. сотр. проектной научно-исследовательской лаборатории инновационных средств обучения русскому языку А.И. Ольховская

Протокол заседания Ученого Совета Гос ИРЯ им. А.С. Пушкина № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ »  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ученый секретарь \_\_\_\_\_ Г.Н. Купцова

Начальник УМУ Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина Н.В. Татаринова

\_\_\_\_\_  
Директор Центра Дополнительного образования Н.А. Баранникова

© ФГБОУ ВПО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», 2015

© Центр повышения квалификации, 2015

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель реализации программы

Цель данного курса состоит в совершенствовании профессиональных компетенций руководителей образовательных организаций, необходимых для выполнения следующих видов профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

### Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки Педагогическое образование 050100 44.04.01 Код компетенции		
		Бакалавриат		Магистратура
		4 года	5 лет	
1.	способность осуществлять профессиональное и личностное самообразование, проектировать дальнейший образовательный маршрут и профессиональную карьеру			ОПК-2
2.	владение основами речевой профессиональной культуры		ОПК-3	
3.	способность к подготовке и редактированию текстов профессионального и социально значимого содержания		ОПК-5	
4.	готов исследовать, проектировать, организовывать и оценивать реализацию управленческого процесса с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития управляемой системы			ПК-11

## 1.2 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Высшее образование (в области педагогики, экономики, менеджмента); деятельность в сфере менеджмента, опыт руководства образовательными организациями или структурными подразделениями образовательных организаций.

## 1.3. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций.

Слушатель должен **знать**:

1. Функции имиджа; ОПК-3
2. Личностно-психологические особенности имиджа руководителя; ОПК-3
3. Особенности делового стиля общения; ОПК-3

4. Разновидности делового общения; ОПК-3
5. Правила построения текста; ОПК-5

Слушатель должен **уметь**:

1. Создавать собственный позитивный имидж и поддерживать его; ОПК-2
2. Устанавливать и поддерживать контакт, общаться на любые темы в рамках делового общения; ПК -11
3. Составлять грамотный текст и выступать с ним на публике; ОПК-5
4. Достигать нужного эффекта при личном и дистанционном общении (телефон, электронная почта и пр.); ПК-11
5. Упреждать конфликты, оптимально разрешать проблемные ситуации. ПК-11

Слушатель должен **владеть**:

1. Технологиями создания личного имиджа; ОПК-2
2. Нормами этикета делового общения; ОПК-3
3. Различными стратегиями и тактиками делового общения; ПК-11
4. Приёмами и способами создания связного, цельного и выразительного текста; ОПК-5
5. Способами диагностики стрессового состояния и техниками борьбы с ним. ПК-11

**1.4. Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 36 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.**

**1.5. Категория слушателей – руководители образовательных организаций**

### **1.6 Форма обучения**

Форма обучения – очная с применением дистанционных образовательных технологий.

### **1.7 Режим занятий**

При любой форме обучения учебная нагрузка устанавливается не более 6 академических часов в день, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план

программы повышения квалификации «Деловой этикет и имидж руководителя»

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час	В том числе			Формы контроля
			лекции	практич. и лаборат. занятия	самостоят. работа	
1	Основы имиджмейкинга руководителя	8	2	2	4	
2	Основы деловой коммуникации и культуры речи руководителя	16	4	4	8	
3	Проблемные ситуации: вызовы и пути решения	8	2	2	4	
4	Итоговая аттестация Зачет	4				4
	Всего	36	8	8	16	4

### 2.2. Учебно-тематический план программы повышения квалификации «Деловой этикет и имидж руководителя»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, час	В том числе			Формы контроля
			лекции	практич. и лаборат. занятия	самостоят. работа	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	<b>Основы имиджмейкинга руководителя</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
1.1	Структура и содержание имиджа руководителя	4	2		2	
1.2	Искусство управления впечатлением. Самопрезентация	4		2	2	
<b>2</b>	<b>Основы деловой коммуникации и культуры речи руководителя</b>	<b>16</b>				
2.1	Деловая коммуникация: общие параметры		2		2	
2.2	Стратегии и тактики успешной деловой коммуникации			2	2	
2.3	Грамотная речь как компонент профессиональной компетенции руководителя		2		2	
2.4	Составление грамотного текста и публичное			2	2	

	выступление					
<b>3</b>	<b>Проблемные ситуации: вызовы и пути решения</b>	<b>8</b>				
3.1	Стресс: признаки, опасности, способы борьбы		2		2	
3.2	Противострессовая «переделка» жизни. Методы саморегуляции			2	2	
4	Итоговая аттестация Зачет	4				4
	<b>Всего</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>4</b>

## **2.3. Содержание программы**

### **Учебная программа повышения квалификации «Деловой этикет и имидж руководителя»**

#### **Модуль 1. Основы имиджмейкинга руководителя (4 часа).**

##### **Тема 1. Структура и содержание имиджа руководителя (2 часа).**

- Имиджелогия как наука;
- Понятие имиджа, его структура. Типология имиджей;
- Цели формирования имиджа. Механизмы построения имиджа руководителя

##### **Тема 2. Искусство управления впечатлением. Самопрезентация (2 часа).**

- Технология самопрезентации руководителя;
- Имиджформирующие факторы: внешний вид, манера речи, стиль общения;
- Имидж и индивидуальность.

#### **Модуль 2. Основы деловой коммуникации и культуры речи руководителя (8 часов).**

##### **Тема 1. Деловая коммуникация: общие параметры (2 часа).**

- Понятие деловой коммуникации;
- Общие принципы построения делового общения. Формы делового общения;
- Психология и этика делового общения;
- Технология деловой коммуникации.

##### **Тема 2. Стратегии и тактики успешной деловой коммуникации (2 часа).**

- Этапы делового общения (установление, поддержание и завершение контакта);
- Стратегии и тактики делового общения;
- Невербальный компонент деловой коммуникации.

##### **Тема 3. Грамотная речь как компонент компетенции руководителя (2 часа).**

- Особенности речевого поведения в деловой среде;
- Правила композиционного оформления речи;
- Принципы кооперации и вежливости;
- Изобразительные и выразительные речевые средства. Образ оратора и его конструирование.

##### **Тема 4. Составление грамотного текста и публичное выступление (2 часа).**

- Имидж коммуникативной культуры руководителя во взаимодействии с целевой аудиторией;
- Культура речи и коммуникативная компетенция руководителя;
- Публичное выступление;
- Навыки «холодного общения»: телефон, электронная почта.

#### **Модуль 3. Проблемные ситуации: вызовы и пути решения (4 часа).**

##### **Тема 1. Стресс: признаки, опасности, способы борьбы (2 часа).**

- Психическое утомление и стресс;
- Стресс как биологическое явление. Причины стресса.

**Тема 2. Противострессовая «переделка» жизни. Методы саморегуляции (2 часа).**

- Помощь в стрессовых ситуациях;
- Приемы борьбы со стрессом и методы релаксации.

**Перечень практических занятий**

Номер темы	Наименование практического занятия
1.2	<p><b>Искусство управления впечатлением. Самопрезентация (2 часа)</b></p> <p><b>Цель:</b> формирование и закрепление навыков самопрезентации.</p> <p><b>Задачи:</b> 1) сформировать у слушателей представление о желаемом имидже; 2) выявить ключевые факторы формирования «первого впечатления»; 3) выработать технику самопрезентации.</p> <p><b>Форма работы:</b> Занятие строится в виде тренинга, включающего в себя обсуждение проблемных вопросов, ролевые игры, тесты, рефлекссию.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие черты имиджа руководителя вы видите в себе?</li> <li>2. Какие черты вы хотели бы в себе развить?</li> <li>3. Какой компонент имиджа кажется вам наиболее важным в работе руководителя?</li> <li>4. Как выразить в имидже собственную индивидуальность?</li> </ol>
2.2	<p><b>Стратегии и тактики успешной деловой коммуникации (2 часа)</b></p> <p><b>Цель:</b> формирование умения достигать своих целей в ходе делового общения.</p> <p><b>Задачи:</b> 1) знакомство с основными стратегиями и тактиками делового общения; 2) знакомство с фазами делового контакта; 3) отработка навыков успешной деловой коммуникации</p> <p><b>Форма работы:</b> Занятие организуется в виде групповой работы с кейсами, деловой игры и рефлексии.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем важность и особенность каждого этапа делового общения?</li> <li>2. Как вести себя на каждом из этапов общения для его максимальной эффективности?</li> </ol>



	3. Какие невербальные компоненты общения влияют на восприятие оратора? Как можно на них повлиять?
2.4	<p><b>Составление грамотного текста и публичное выступление (2 часа)</b></p> <p><b>Цель:</b> сформировать умение составлять грамотный текст и выступать с ним публично</p> <p><b>Задачи:</b> 1) знакомство с правилами построения построения текстов, принципами кооперации и вежливости, нормами культуры речи; 2) тренировка навыков публичного выступления, 3) создание собственного образа оратора; 4) отработка навыков «холодного» делового общения: по телефону и электронной почте</p> <p><b>Форма работы:</b> Занятие организуется в виде тренинга с дискуссией, элементами ролевых и деловых и ролевых игр.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как лучше всего подготовиться к публичному выступлению?</li> <li>2. Какие проблемы у вас возникают при публичном выступлении?</li> <li>3. Каковы правила составления грамотного текста? Как сделать текст эффективным?</li> <li>4. В чем различие между контактным и дистантным общением? Как нам помогает/мешает опосредованность контакта?</li> </ol>
3.2	<p><b>Противострессовая «переделка» жизни. Методы саморегуляции (2 часа).</b></p> <p><b>Цель:</b> формирование умения диагностировать стрессовое состояние и бороться с ним.</p> <p><b>Задачи:</b> 1) выявление признаков стресса и психического переутомления, 2) знакомство с методами борьбы со стрессом, 3) отработка навыков релаксации и помощи в стрессовых ситуациях</p> <p><b>Форма работы:</b> Занятие организуется в виде тренинга с индивидуальными и групповыми видами работы, а также применением техники релаксации и рефлексии.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Часто ли Вы оказываетесь в стрессовых ситуациях? Какие признаки стресса Вы у себя обнаруживаете?</li> <li>2. Как Вы считаете, мешает ли стресс Вашей профессиональной карьере?</li> <li>3. Какие собственные способы и приёмы борьбы со стрессом Вы можете предложить?</li> <li>4. Какие из изученных приёмы борьбы со стрессом и релаксации кажутся Вам наиболее эффективными?</li> </ol>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория	Лекции	компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Аудитория	Практические занятия	Компьютер, мультимедийный проектор

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение программы

##### Модуль 1. Основы имиджмейкинга руководителя:

1. Петрова Е. А. Имиджелогия. – М.: РИЦ АИМ, 2011. – 202 с.
2. Горчакова В. Г. Прикладная имиджелогия. – Ростов н/Д.: Феникс, 2010. – 480 с.
3. Лысикова О. В. Имиджелогия и паблик рилейшнз в социокультурной сфере. – М: Флинта, 2014. – 168 с.
4. Горчакова В. Г. Имиджелогия. Теория и практика. – М.: Юнити-Дана, 2011. – 336 с.
5. Милованова Т. А. Основы имиджелогии. – М.: Дрофа, 2010. – 160 с.

##### Модуль 2. Основы деловой коммуникации и культуры речи руководителя

1. Аминов И. И. Психология делового общения. – М: Омега-Л, 2011. – 303 с.
2. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. – М.: Оникс, 2015. – 224 с.
3. Браун Д. Как наладить деловые отношения со сложными людьми. – М.: София, 2011. – 128 с.
4. Чудинов А. П. Деловое общение. – М.: Флинта: Наука, 2015. – 192 с.
5. Кузнецов И. Н. Деловое общение. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014. – 336 с.

##### Модуль 3. Проблемные ситуации: вызовы и пути решения

1. Мандель Б. Р. Психология стресса. М.: Флинта, 2014.
2. Фьоре Н. Психология личной эффективности. Как победить стресс, сохранять концентрацию и получать удовольствие от работы. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 208 с.
3. Кибанов А. Я. Управление конфликтами и стрессами. – М.: Проспект, 2013. – 82 с.

4. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте. – М.: Ин-т психологии РАН, 2011. – 512 с.
5. Карнеги Д. Как преодолеть тревогу и стресс. – Минск.: Попурри, 2014. – 208 с.

#### **4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Итоговой формой аттестации является зачет, который проводится в устной форме, в виде деловой игры «Собеседование на должность руководителя». В процессе игры слушатели могут проявить компетенции, которые они могли совершенствовать в процессе обучения.

*Ход игры.*

Слушатели делятся на две подгруппы: Тьюторы, выполняющие роль членов комиссии и соискатели на должность. (Во второй части мероприятия слушатели меняются ролями).

Каждому соискателю выдается задание – подготовиться к собеседованию на новую должность / участие в конкурсе для занятия руководящей должности. Определяется время на подготовку (10 - 15 мин.)

В ходе «собеседования» необходимо презентовать свой имидж, представить ситуацию делового общения перед незнакомой аудиторией. Тьюторы, выполняющие роль членов комиссии, задают вопросы по презентации.

Комиссия обращает внимание на реакцию слушателя, степень его самообладания и соблюдение аттестуемым норм делового общения.

В конце игры подводятся итоги, формируются рекомендации, проходит обмен мнениями.