

Академия управления
при Президенте Республики Беларусь

А. В. МОРОЗОВ
Н. В. ВОЛОХ

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ, ПРОТОКОЛ И ТЕХНОЛОГИИ ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ

*Допущено
Министерством образования Республики Беларусь
в качестве учебного пособия для слушателей
системы дополнительного образования взрослых
по специальности переподготовки
«Управление персоналом»*

Минск
2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
ТЕМА 1. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	8
<i>Вопросы и задания</i>	23
<i>Литература</i>	24
ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	24
Тренинг по ведению деловой беседы.....	24
1. Ролевая игра «Приглашение к разговору».....	27
2. Ролевая игра «Активное слушание».....	28
3. Ролевая игра «Нападающий и защищающийся»	29
4. Ролевая игра «Совещание»	29
5. Ролевая игра «Конфликт»	30
6. Ролевая игра «Выход из контакта».....	31
ТЕМА 2. СОВРЕМЕННАЯ ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА	32
<i>Вопросы и задания</i>	44
<i>Литература</i>	45
ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	46
Тест Р. И. Мокшанцева и А. В. Мокшанцевой по определению степени коммуникативной компетентности	46
Задания для совершенствования голосовых характеристик речи и развития дикции	50
Задание для совершенствования навыков по соблюдению орфоэпических норм	51
Задание для совершенствования приемов воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления	54

ТЕМА 3. УБЕЖДАЮЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ	56
Приемы защиты от манипулирования	68
<i>Вопросы и задания</i>	71
<i>Литература</i>	71
ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	72
Задание для совершенствования логической связности речи	72
Сценарий тренинга по убеждающей коммуникации	73
ТЕМА 4. РЕПУТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ РУКОВОДИТЕЛЯ	74
Технология управления деловой репутацией руководителя.....	75
Шаг 1. Измерение репутации руководителя	75
Шаг 2. Оценка управленческого потенциала руководителя	78
Шаг 3. Создание образа и разработка «легенды».....	82
Шаг 4. Трансляция образа целевой аудитории	84
Технология репутационного менеджмента применительно к разным целевым аудиториям	86
1. СМИ	86
2. Профессиональные и деловые сообщества	87
3. Органы власти и широкая общественность	88
4. Сотрудники	89
<i>Вопросы и задания</i>	89
<i>Литература</i>	90
ТЕМА 5. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ	91
<i>Вопросы и задания</i>	104
<i>Литература</i>	105

ТЕМА 6. ТЕХНОЛОГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СМИ.....	106
Налаживание отношений с журналистами.....	106
Подготовка медийного сообщения	109
Целевая аудитория	110
Жанр интервью.....	113
Формы организации интервью	116
Общие рекомендации по общению со средствами массовой информации	120
Правила поведения при выступлении на телевидении	123
<i>Вопросы и задания</i>	126
<i>Литература</i>	127
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	128
Приложение 1. Кейс «Практика управления репутацией на предприятии»	128
Приложение 2. Организационно-протокольное обеспечение визита иностранной делегации белорусской стороной (по материалам Г. Н. Михалькевича «Протокол и этикет международного общения»)	134
Приложение 3. Кейс «Сначала спрашиваем, потом отвечаем» (С. Кузин, О. Ильин)	146
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	149