

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

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	6
<b>ТЕМА 1. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b> ....	8
<i>Вопросы и задания</i> .....	23
<i>Литература</i> .....	24
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ</b> .....	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
<b>ТЕМА 2. СОВРЕМЕННАЯ ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА</b> .....	32
<i>Вопросы и задания</i> .....	44
<i>Литература</i> .....	45
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ</b> .....	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

<b>ТЕМА 3. УБЕЖДАЮЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ</b> .....	56
Приемы защиты от манипулирования .....	68
<i>Вопросы и задания</i> .....	71
<i>Литература</i> .....	71
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ</b> .....	72
Задание для совершенствования логической связности речи .....	72
Сценарий тренинга по убеждающей коммуникации .....	73
<b>ТЕМА 4. РЕПУТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ     РУКОВОДИТЕЛЯ</b> .....	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
<b>ТЕМА 5. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ</b> .....	91
<i>Вопросы и задания</i> .....	104
<i>Литература</i> .....	105

<b>ТЕМА 6. ТЕХНОЛОГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СМИ.....</b>	<b>106</b>
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
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>128</b>
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
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....</b>	<b>149</b>