

# ТренингСофт — каталог готовых электронных SCORM курсов для СДО

ТренингСофт продает готовые электронные SCORM курсы для СДО.

Курсы поставляются без ограничения по количеству обучающихся и без ограничения времени их обучения.

Курсы устанавливаются в СДО, поддерживающую стандарты SCORM 1.2, SCORM 2004. Курсы работают в браузерах как компьютеров, так и мобильных устройств.

Сайт: [training-soft.ru](http://training-soft.ru)

Почта: [info@training-soft.ru](mailto:info@training-soft.ru)

## Оглавление

### ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ «Управленческие навыки»

1.	Тренинг коммуникативной компетентности .....	4
2.	Тренинг конфликтной компетентности: работа с нападками .....	5
3.	Тренинг мотивирования подчиненных .....	7
4.	Тренинг наставничества.....	8
5.	Тренинг организации и сопровождения работы подчиненных.....	10
6.	Тренинг повышения уровня доверия в организации.....	11
7.	Тренинг подготовки и проведения совещаний .....	13
8.	Тренинг работы с сопротивлением при внедрении изменений .....	14
9.	Тренинг разрешения конфликтов сотрудников .....	15
10.	Тренинг разрешения конфликтов групп .....	17
11.	Тренинг стилей руководства в разнообразных ситуациях.....	18
12.	Тренинг техник и приемов управления командой .....	19
13.	Тренинг управленческой деятельности .....	21
14.	Тренинг эффективного слушания .....	22
15.	Инновационный менеджмент .....	24
16.	Информационная безопасность .....	26

17. Лидерство.....	27
18. Маркетинг услуг .....	30
19. Работа с претензией .....	31
20. Разработка плана маркетинга .....	33
21. Техники принятия решений.....	35
22. Управление проектами.....	36
23. Управленческие ошибки руководителей.....	38
24. Управление рисками проекта .....	39

#### ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

##### «Делегирование»

25. Делегирование полномочий .....	42
26. Тренинг делегирования.....	44

#### ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

##### «Усиление личного ресурса»

27. Деловой этикет на корпоративных мероприятиях .....	45
28. Тренинг противостояния психологическому давлению .....	46
29. Тренинг создания доверительных отношений методом малого разговора .....	48
30. Тренинг уверенного поведения .....	49
31. Тренинг управления временем: устранение помех в работе .....	50
32. Тренинг устранения поглотителей времени .....	52
33. Этикет: этика и манеры делового поведения .....	53

#### ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

##### «Переговоры»

34. Тренинг жестких переговоров.....	54
35. Тренинг переговорного мастерства .....	55
36. Тренинг переговоров: переубеждение .....	57
37. Тренинг переговоров: уловки, манипуляции, давление, агрессия.....	58
38. Тренинг переговоров с трудными людьми.....	60
39. Тренинг противостояния манипуляциям.....	61

#### ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

##### «Продажи»

40. Продажи услуг.....	64
41. Тренинг полного технологического цикла продаж .....	66
42. Тренинг продаж: переговоры, представление продукта, убеждение .....	68
43. Тренинг продаж: работа с возражениями, аргументация, переговоры о цене .....	69
44. Тренинг работы на выставочном стенде .....	70

45. Тренинг работы с возражениями в продажах.....	72
46. Тренинг телефонных переговоров при продажах .....	73
<b>ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ</b>	
<b>«Презентация»</b>	
47. Тренинг подготовки и проведения презентации.....	75
48. Тренинг проведения презентационного выступления .....	76
49. Тренинг публичного выступления .....	78
<b>ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ</b>	
<b>«Индустрия гостеприимства»</b>	
50. Базовые стандарты хозслужбы отеля.....	79
<b>ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ</b>	
<b>«Производственные курсы»</b>	
51. Быстрая переналадка оборудования (Single-Minute Exchange of Dies, SMED) .....	80
52. Защита от ошибок (Poka-Yoke).....	82
53. Минимально достаточное производство .....	85
54. Построение карт потоков создания ценности (Value Stream Mapping, VSM) .....	86
55. Производственная система «точно в срок» (Just-in-time, JIT) .....	88
56. Рациональная организация рабочих мест (система «5С») .....	90
57. Система всеобщего ухода за оборудованием (Total Productive Maintenance, TPM) .....	92
58. Средства визуального контроля на производстве .....	94
59. Стандартизация работ при внедрении современных производственных систем .....	96
60. Технологические основы рациональной организации производства .....	98
61. Управление закупочной деятельностью .....	101
62. Управление производственным подразделением .....	103
63. Управление рисками предприятия .....	106

# «Управленческие навыки»

## 1. Тренинг коммуникативной компетентности

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### АННОТАЦИЯ

Для успешной работы нужны единомышленники, команда, преданные сотрудники, понимающий и уважающий вас начальник и прочее.

Высокий уровень технических знаний и навыков является обязательным «минимумом» для профессионала. При этом, будучи специалистом высокой квалификации в своей области, вы можете никогда не стать хорошим «двигателем» собственных проектов — профессионалом, которому доверяют.

Отсутствие специальных знаний, например психологических, может стать серьезным препятствием. Действуя по наитию, иногда нам кажется, что наши особенности никоим образом не влияют на процесс общения с коллегами. Порой все неудачи мы относим на счет другого: здесь он не «дозрел», здесь не понимает, здесь слишком туго соображает, а здесь невнимательно слушает. Однако чаще всего настоящие препятствия, не позволяющие нам эффективно работать, находятся внутри нас.

Данный курс предлагает вам развить себя как профессионала взаимодействия с людьми.

### СТРУКТУРА

Курс содержит 6 глав, 28 обучающих модулей.

Время изучения 6 часов 30 минут.

## Содержание

Аннотация

### **Глава 1. Коммуникативные ресурсы, барьеры, страхи; ориентация на человека**

- § 1. Характеристики умелого коммуникатора
- § 2. Ориентация на человека
- § 3. Коммуникативные и психологические барьеры у менеджера

### **Глава 2. Сознание и подсознание; конституциональный и кинетический языки**

- § 1. Сознание и подсознание, как их правильно использовать
- § 2. Конституциональный язык
- § 3. Кинетический язык

### **Глава 3. Контакт глаз, жесты и позы, вербальный язык, методы НЛП**

- § 1. Контакт глаз и отношения
- § 2. Жесты и позы как закодированное сообщение
- § 3. Вербальный язык
- § 4. Методы НЛП — помощники в установлении контактов

#### **Глава 4. Психотипы: по Юнгу, по Буззотта, по Нердингеру; подготовка к встрече**

- § 1. Психотипы людей по Юнгу
- § 2. Психотипы людей по Буззотта
- § 3. Типы людей по Нердингеру
- § 4. Подготовка к встрече с коллегой

#### **Глава 5. Установление контакта, как задавать вопросы, как правильно слушать ответы**

- § 1. Техники установления контакта
- § 2. Выявление и анализ потребностей коллеги
- § 3. Умение задавать вопросы
- § 4. Активное слушание

#### **Глава 6. Подача информации, снятие возражений, построение доверительных отношений**

- § 1. Некоторые приемы представления информации
- § 2. Снятие возражений
- § 3. Как облегчить коллеге принятие решения
- § 4. Установление доверительных отношений с коллегой

#### **Итоговый тест**

Тест

## **2. Тренинг конфликтной компетентности: работа с нападками**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Умение работать с конфликтными ситуациями, постоянно возникающими в результате нападков и провокаций скорее насущная необходимость, чем прихоть. Важно не раздуть полномасштабный конфликт, но и не дать втоптать в грязь свой авторитет.

Когда вас встречают не с уважением, а с презрением; игнорируют ваши желания и законные интересы; требуют от вас того, с чем вы не хотите смириться, но чего при этом нельзя избежать; или же конкретная ситуация навязывает свои правила, которые вы не можете принять — вот примеры ситуаций, с которыми мы будем учиться работать. Например, вы проводите презентацию, когда раздается ехидное замечание, выставяющее вас на посмеище, ставящее под угрозу успех вашего выступления. Стоит ли смолчать?

Очевидно, что нет! Но в большинстве случаев так и случается, поскольку достойный ответ «почему-то» не приходит в голову.

Этот курс позволит вам потренироваться тонко чувствовать ситуацию, владеть собой и быстро подбирать подходящий ответ, способствующий достижению стоящих перед вами целей.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 25 обучающих модулей.

Время изучения 5 часов.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Находчивость как способ реагирования**

- § 1. Когда допустимо находчивое поведение в деловой среде
- § 2. Ловушки остроумия
- § 3. Как научиться находчивости

## **Глава 2. Преодоление неприятной ситуации**

- § 1. Обнаружение блокады
- § 2. Преодоление блокады
- § 3. Смелость быть дерзким
- § 4. Смягчение приступов гнева
- § 5. Первая помощь против колкостей
- § 6. Преодоление неловких ситуаций

## **Глава 3. Тренировка находчивости**

- § 1. Ожидание
- § 2. Театр абсурда
- § 3. Прием «Вы правы»
- § 4. Прием переводчика
- § 5. Я подумаю над этим
- § 6. Контрудар
- § 7. Встречный вопрос
- § 8. Затычка в ухо
- § 9. Прием «Именно поэтому»
- § 10. Мгновенные реплики

§ 11. Обратное течение

#### **Глава 4. Пути достижения совершенства**

§ 1. Учитесь владеть речью

§ 2. Обогащайте словарный запас

§ 3. Краткость — сестра таланта

§ 4. Тренируйтесь — это придаст вам смелости

§ 5. Что дает нам находчивость?

#### **Тест**

Тест

## **3. Тренинг мотивирования подчиненных**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

#### **АННОТАЦИЯ**

Из электронного курса «Тренинг мотивирования подчиненных» вы узнаете о применении инструментов управления мотивацией:

- какие факторы использовать для влияния на мотивацию;
- как правильно мотивировать своих сотрудников;
- как помочь сотрудникам мотивировать самих себя;
- с помощью каких методов усиливать ослабевающую время от времени мотивацию сотрудников.

Мотивация не рождается на свет вместе с человеком. Мотивация не волшебное слово и не таинственный феномен. В этом курсе мы изучим, как влиять на всевозможные факторы, которые позволяют достичь успеха в мотивировании сотрудников. Причем ключевую роль в этом будет играть индивидуальный подход к подчиненным. Что помимо владения мотивационным инструментарием включает в себя вашу наблюдательность, психологическую проницательность, умение искренне говорить с сотрудником, вызывая его на откровенность и умение правильно оценивать полученную информацию.

#### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 4 главы, 20 обучающих модулей.

Время изучения 2 часа 55 минут.

## **Содержание**

Аннотация

#### **Глава 1. Как действует мотивация**

§ 1. Как мотивировать подчиненных и что ошибочно принимают за мотивацию

§ 2. Как и от каких факторов зависит мотивация подчиненных

§ 3. Как активизировать мотивацию подчиненных

## **Глава 2. Как помочь подчиненным мотивировать себя**

- § 1. Как превращать мечтания подчиненных в планирование
- § 2. Как помочь подчиненным принимать трудные решения
- § 3. Как наращивать потенциал подчиненных
- § 4. Как работать с мотивами и установками подчиненных
- § 5. Как помочь подчиненным восстанавливаться

## **Глава 3. Как мотивировать подчиненных**

- § 1. Как включить в свой арсенал мотивирующее руководство
- § 2. Как формировать мотивирующие подчиненных цели
- § 3. Как стимулировать уверенность подчиненных в своих силах
- § 4. Как правильно предоставлять подчиненным свободу действий
- § 5. Как стимулировать профессиональный рост подчиненных
- § 6. Как давать подчиненным мотивирующую обратную связь

## **Глава 4. Как создать мотивирующую атмосферу**

- § 1. Как развивать культуру ориентированности на цель
- § 2. Как использовать нематериальные способы мотивирования
- § 3. Как для мотивирования использовать модели карьерного роста
- § 4. Как правильно мотивировать при изменениях на предприятии
- § 5. Как использовать программы по удержанию сотрудников
- § 6. Как расширять властные полномочия сотрудников

## **Тест**

Тест

# **4. Тренинг наставничества**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Наставничество — испытанный веками метод — один из наиболее эффективных для адаптации новых сотрудников и полноценного включения их в коллектив и работу.

Наставник направляет действия нового сотрудника в определенной области, реализуя принципы обучения личным примером, практической передачи профессиональных и иных навыков и знаний от старшего к младшему, от более опытного к менее опытному.

Система наставничества проводит профилактику возникновения грубых ошибок и нарушений новичков, повышает качество подготовки и квалификации персонала, развивает у новичков позитивное отношение к работе, позволяет быстрее достичь необходимых рабочих показателей, экономит время руководителей подразделений на обучение новых работников.

Использование наставничества снижает текучесть кадров за счет уменьшения количества сотрудников, уволившихся и уволенных во время и сразу после испытательного срока.



## СТРУКТУРА

Курс содержит 5 глав, 22 обучающих модуля.

Время изучения 3 часа 30 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Введение в наставничество**

- § 1. Введение в наставничество
- § 2. Видеопрактикум 1
- § 3. Видеопрактикум 2
- § 4. Видеопрактикум 3
- § 5. Видеопрактикум 4

## **Глава 2. Портрет наставника**

- § 1. Портрет наставника
- § 2. Видеопрактикум 1
- § 3. Видеопрактикум 2

## **Глава 3. Как работать с людьми**

- § 1. Как работать с людьми. Часть 1
- § 2. Как работать с людьми. Часть 2
- § 3. Видеопрактикум 1
- § 4. Видеопрактикум 2
- § 5. Видеопрактикум 3

## **Глава 4. Теории и методы обучения**

- § 1. Теории и методы обучения
- § 2. Видеопрактикум

## **Глава 5. Наставничество в группе**

- § 1. Наставничество в группе. Часть 1
- § 2. Наставничество в группе. Часть 2
- § 3. Видеопрактикум 1
- § 4. Видеопрактикум 2
- § 5. Видеопрактикум 3
- § 6. Видеопрактикум 4
- § 7. Видеопрактикум 5

**Тест**

# 5. Тренинг организации и сопровождения работы подчиненных

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Основу эффективности менеджера составляет его умение принимать и исполнять свои обязанности в числе которых: оценивать, обучать, предписывать, ставить задачи, мотивировать, сглаживать конфликты и развивать благоприятную рабочую атмосферу в коллективе. Для этого нужно выбирать верную дистанцию и правильные формулировки; нужно ничего не упуская из виду делать все необходимое в подходящий для этого момент.

Менеджер делает не достаточно, если чувствует себя более или менее уверенно в одной из сфер из своего круга обязанностей, и делает то, что у него получается лучше всего, пренебрегая другими важными сферами.

Чтобы в полной мере соответствовать ожиданиям своих подчиненных и руководства, необходимо глобальное видение своей роли менеджера, а также владение практическими методами и инструментами противостояния трудностям. Этот курс учит проверенным способам «как делать» и «что говорить» для полноценной реализации менеджером своих обязанностей.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 11 глав, 23 обучающих модуля.

Время изучения 3 часа 40 минут.

# Содержание

## Аннотация

### **Глава 1. Как прояснить правила игры и определить функции**

- § 1. Как прояснить правила игры
- § 2. Как определить функции

### **Глава 2. Как определить цели и обсудить средства**

- § 1. Как перейти от основных целей к задачам
- § 2. Как вести с подчиненными переговоры о задачах

### **Глава 3. Как осуществлять контроль и проводить анализ ошибок**

- § 1. Как осуществлять контроль над деятельностью подчиненных
- § 2. Как проводить с подчиненными работу над ошибками
- § 3. Как правильно дать подчиненным право на ошибку

### **Глава 4. Как оценивать результаты и поощрять продуктивность**

- § 1. Как оценка мотивирует и привносит смысл
- § 2. Как следует проводить переговоры об оценке

## **Глава 5. Как критиковать и управлять конфликтами**

- § 1. Как критиковать обоснованно
- § 2. Как управлять конфликтами

## **Глава 6. Как информировать, придавая смысл деятельности**

- § 1. Как предоставлять именно нужную информацию
- § 2. Как управлять потоками информации

## **Глава 7. Как делегировать задачи**

- § 1. Как осуществлять успешное делегирование
- § 2. Как формировать в подчиненных самостоятельность

## **Глава 8. Как организовать свою занятость, чтобы иметь возможность слушать и общаться**

- § 1. Как разумно распоряжаться своим временем
- § 2. Как правильно проводить собрания, совещания, беседы

## **Глава 9. Как поддерживать мотивацию при отсутствии возможности повышения зарплаты**

- § 1. Как возникает мотивация
- § 2. Как действия руководителя влияют на мотивацию подчиненных

## **Глава 10. Как реализовать свою роль наставника**

- § 1. Как руководителю обучать подчиненных
- § 2. Как создать условия для развития сотрудников

## **Глава 11. Как развивать самостоятельность сотрудников**

- § 1. Как провести подчиненного по этапам развития самостоятельности
- § 2. Как использовать инструменты формирования самостоятельности

## **Тест**

Тест

# **6. Тренинг повышения уровня доверия в организации**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Доверие является одним из инструментов увеличения эффективности бизнеса. В то же время недоверие, когда оно проявляется в деятельности компании как общее нежелание полагаться на компетентность других или участие со стороны, является разрушительным фактором.

Доверие между руководителем и подчиненными способствует эффективной работе коллектива. Без доверия слаба и сама организация, и ее позиция на рынке при взаимодействии с другими организациями.

Одним из парадоксов доверия является то, что оно не может возникнуть, пока мы не пойдем на риск, который может привести к недоверию. Мы должны пойти на риск ошибиться, чтобы подтвердить — правы ли мы, что доверяем. Доверие и риск — две стороны одной медали: редко можно обнаружить одно без другого.

Без мер предосторожности подвергаются риску репутация и жизнеспособность всей организации. Правильный путь — создавать организацию с системой контроля и регулирования, которая поддерживает, а не ослабляет высокий уровень доверия.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 17 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 15 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Доверие как инструмент управления**

- § 1. Доверие — эффективный инструмент управления персоналом
- § 2. Принципы установления доверия
- § 3. Влияние и доверие
- § 3. Доверие и делегирование полномочий
- § 4. Техники повышения доверия в организации

## **Глава 2. Границы доверия**

- § 1. Границы доверия
- § 2. Доверие в организации
- § 3. Создание нужного психологического климата в организации
- § 4. Враги доверия

## **Глава 3. Приобретение доверия**

- § 1. Утрата доверия
- § 2. Как вернуть утраченное доверие
- § 3. Преодоление недоверия
- § 4. Об аспектах доверия в организации

## **Глава 4. Рекомендации руководителю**

- § 1. Стратегии завоевания расположения и симпатии
- § 2. Слова, которые мы выбираем
- § 3. Как избегать конфликтогенов

**Тест**

Тест

## 7. Тренинг подготовки и проведения совещаний

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### АННОТАЦИЯ

Приходилось ли вам проводить совещания, которые оставляли желать лучшего? Случалось ли вам, рассчитывая на продуктивное обсуждение вопросов, получать отсутствие ожидаемого результата, неуправляемую дискуссию или конфликт между сотрудниками?

Проведение эффективных и результативных совещаний дается не каждому, но если надлежащим образом подготовиться, можно научиться направлять ход совещания и их участников, чтобы каждый раз достигались требуемые результаты.

Этот тренинг научит избегать типичных проблем и вести людей к нахождению и принятию наилучшего решения.

Выполняя задания и анализируя ситуации, вы пройдете по всем этапам планирования, подготовки и проведения совещаний. Постоянно принимая решения, как находить подход к людям в разнообразных (в том числе конфликтных) ситуациях, вы научитесь — не упуская из вида целей совещания — направлять его по конструктивной колее. \* \* \*

### СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 14 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 15 минут.

## Содержание

Аннотация

### **Глава 1. Планирование совещания**

- § 1. Признаки и причины низкоэффективных совещаний
- § 2. Проводить или не проводить совещание?
- § 3. Цель совещания

### **Глава 2. Подготовка совещания**

- § 1. Повестка дня
- § 2. Кого на совещание приглашать, а кого — не приглашать
- § 3. Как избежать проблем

### **Глава 3. Алгоритм действий при проведении совещаний**

- § 1. Структура начала совещания
- § 2. Как соблюдать регламент
- § 3. Как и зачем вести протокол
- § 4. Как закрывать совещание

#### **Глава 4. Подход к людям при проведении совещаний**

- § 1. Как вести себя в разнообразных ситуациях
- § 2. Конфликты на совещании
- § 3. Поиск лучших решений

#### **Тест**

Тест

## **8. Тренинг работы с сопротивлением при внедрении изменений**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

#### **АННОТАЦИЯ**

Курс прорабатывает типичные ошибки менеджеров, провоцирующих или усиливающих сопротивление изменениям. Предупреждает возникновение подобных ошибок в рабочей ситуации, которая в периоды проведения перемен характеризуется многоаспектностью, динамичностью и даже коварством: любая с виду невинная ошибка может вызвать настоящую революцию в коллективе, временно лишаящую компанию жизнеспособности. Управлять этими процессами крайне важно: ошибки в этой области стоят слишком дорого. Курс предоставляет возможность учесть позитивный и негативный опыт других компаний.

Типовые ситуации преодоления сопротивления, отработанные в настоящем курсе, позволят в аналогичной бизнес ситуации реагировать быстро, четко и уверенно.

Отработка разнообразных аспектов сопротивления изменениям, позволяет выработать глубокое понимание ситуации и предвидеть, как она будет меняться, что позволит оказывать адекватное управленческое воздействие.

#### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 6 глав, 25 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 40 минут.

## **Содержание**

Аннотация

#### **Глава 1. Условия проведения успешных изменений**

- § 1. Основные условия проведения успешных изменений
- § 2. Основные методы управления изменениями

- § 3. Дифференцированный подход к кадрам при управлении изменениями
- § 4. Сопротивление переменам

## **Глава 2. Преодоление сопротивления персонала**

- § 1. Как убедить подчиненных изменить свое поведение
- § 2. Как минимизировать сопротивление персонала
- § 3. Индивидуальный подход к мотивации сотрудников
- § 4. Как использовать конфронтацию с пользой для дела

## **Глава 3. Преодоление сопротивления менеджмента**

- § 1. Уровни мышления менеджеров
- § 2. Как создать эффективную команду
- § 3. Факторы успешной работы зрелой команды
- § 4. Сопротивление сотрудников при увольнении их руководителя
- § 5. Как предприятию не потерять ценного менеджера

## **Глава 4. Сопротивление изменениям на организационном уровне**

- § 1. Сопротивление изменениям на организационном уровне
- § 2. Сопротивление изменениям на групповом уровне
- § 3. Поле сил, влияющих на изменения
- § 4. Модульный механизм преодоления сопротивления

## **Глава 5. Осуществление вмешательства**

- § 1. Интервенции организационного развития
- § 2. Методы групповой работы
- § 3. Причины, инициирующие реинжиниринг бизнес-процессов
- § 4. Стереотипы в восприятии новшества

## **Глава 6. Эффективность изменений**

- § 1. Особенности мышления лидеров
- § 2. Когда критика не приводит к улучшениям
- § 3. Как руководить процессом изменений
- § 4. Классические ошибки управления переменами

## **Тест**

Тест

# **9. Тренинг разрешения конфликтов сотрудников**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Обычно конфликты воспринимаются как сбой в работе организации, как что то из ряда вон выходящее, как помеха в нормальной деятельности. Большинство руководителей, столкнувшись с конфликтной ситуацией, чувствуют раздражение и недовольство, вызванные необходимостью отвлекаться от прямых задач и тратить драгоценное время, которого и так всегда не хватает, на улаживание мелких дразг или крупных склок.

Тем не менее, во многих случаях именно наличие конфликтов свидетельствует, что организация развивается, а не стоит на месте, постепенно загнивая и разваливаясь. Правильно не пытаться полностью исключить конфликты из жизни организации, а освоить способы их конструктивного разрешения.

Грамотное управление конфликтами не только снижает вероятность возникновения негативных эффектов в организации, но и способствует повышению продуктивности. Поэтому в современном менеджменте навык управления конфликтами рассматривается как один из критически важных для руководителя.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 3 главы, 17 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 35 минут.

# Содержание

### Аннотация

#### **Глава 1. Проявления конфликтов в организации**

- § 1. Формула и элементы конфликта
- § 2. Стадии конфликта
- § 3. Анализ конфликта: «сила» и ранг оппонентов
- § 4. Значение конфликтов в организации
- § 5. Виды и характеристики конфликтов в организации

#### **Глава 2. Конфликты личности в организации**

- § 1. Анализ конфликта: представление о себе и личностный ресурс
- § 2. Теория конфликта
- § 3. Анализ конфликта: как внутренние конфликты провоцируют межличностные
- § 4. Внутриличные конфликты
- § 5. Источники межличностных конфликтов

#### **Глава 3. Индивидуальная конфликтная компетентность**

- § 1. Типы участников конфликтов и стили их поведения в конфликтных ситуациях
- § 2. Самоорганизация
- § 3. Анализ партнера
- § 4. Умение выражать эмоции



§ 5. Умение грамотно слушать

§ 6. Специальные приемы общения

§ 7. Приемы нападения и самозащиты в конфликтном поле

## Тест

Тест

# 10. Тренинг разрешения конфликтов групп

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Трудно представить себе руководителя, который ни разу в жизни не сталкивался с проблемой улаживания конфликтов между сотрудниками или подразделениями. Конфликт является неотъемлемой частью решения многих организационных проблем. Более того, конфликт облегчает действия по их разрешению, так как делает для участников понятным и актуальным необходимость изменений. В самом конфликте нет ничего особенно приятного, но уж если он возникает, им нужно научиться управлять и пользоваться его позитивными элементами в полной мере.

При этом есть действительно неизбежные конфликты, связанные с процессом развития, и есть конфликты необязательные, которые порождаются неточностями в действиях руководителя, ошибками в формировании организационной структуры, неадекватным распределением полномочий и ответственности. Для обеспечения бесперебойной работы организации, возникающие конфликты необходимо оперативно разрешать. Необходимо также заранее просчитывать сценарии работы с неизбежными конфликтами.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 2 главы, 14 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 35 минут.

# Содержание

Аннотация

## Глава 1. Конфликты групп в организации

§ 1. Анализ конфликта: конфликт личности и группы

§ 2. Исследование групп

§ 3. Внутригрупповые конфликты

§ 4. Межгрупповые конфликты

§ 5. Степень конфликтности группы

§ 6. Лидер или администратор?

§ 7. Проблемы конкуренции и их решения

§ 8. Каскад примеров

## **Глава 2. Организационные конфликты**

§ 1. Анализ конфликта: структурные конфликты

§ 2. Исследование конфликта

§ 3. Конфликты в организационной иерархии

§ 4. Факторы разрешения организационных конфликтов

§ 5. Культура конфликта в организации

§ 6. Ситуация «Бюро технического контроля (БТК)»

## **Тест**

Тест

# 11. Тренинг стилей руководства в разнообразных ситуациях

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Как правило, руководитель интуитивно использует ту или иную модель поведения независимо от ситуации и подчиненных, полагая, что есть некий лучший стиль руководства, применяя который, можно всегда быть успешным. Однако современная позиция менеджмента состоит в том, что такого стиля не существует. Всякий стиль руководства может быть эффективным или неэффективным в зависимости от ситуации: степени профессионализма и мотивированности подчиненного, типа решаемой задачи, условий деятельности — кризисная ситуация, например, будет принципиальным образом отличаться от ситуации, в которой необходимо найти нестандартное творческое решение.

При этом важна не только содержательная сторона деятельности руководителя, но и то, как именно он распространяет свое влияние на подчиненных: что и как он делает, какова его манера взаимодействия с подчиненными, его «управленческий почерк» — стиль. Настоящий курс отрабатывает умение руководителя подстраивать свой стиль к самым разнообразным ситуациям.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 6 глав, 25 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 45 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Эффективные стили руководства персоналом**

- § 1. Что определяет эффективность руководителя
- § 2. Формы власти и условия их применения
- § 3. Зависимость стиля руководства от характера решаемых задач
- § 4. Зависимость стиля руководства от характеристик коллектива
- § 5. Результаты управления глазами подчиненных

## **Глава 2. Регулирование отношений в коллективе**

- § 1. Вы и ваши сотрудники
- § 2. Методы руководства: постановка целей перед исполнителями
- § 3. Регулирование конфликтных ситуаций
- § 4. Стили поведения в конфликтных ситуациях

## **Глава 3. Методы руководства**

- § 1. Делегирование полномочий
- § 2. Мотивация
- § 3. Различные стили поведения сотрудников в организациях
- § 4. Как эффективно использовать влияние

## **Глава 4. Ситуационное руководство**

- § 1. Технология ситуационного руководства
- § 2. Применение ситуационного руководства
- § 3. Стили лидерства
- § 4. Коррекция стиля мышления

## **Тест**

Тест

# 12. Тренинг техник и приемов управления командой

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Команды составляют основу, фундамент высокоэффективных организаций. Курс позволит выявить присущие вам сильные и слабые стороны управления командой, научиться формировать команду с учетом особенностей ролей членов команды, выявлять деструктивные тенденции развития команды и формировать эффективные модели поведения. Вы узнаете о навыках и качествах присущих лидерам команд, о принципах лидерства, о подходе разделенного лидерства, о стилях руководства командой в различных ситуациях.

В курсе всесторонне рассмотрено продвижение команды через стадии формирования: через преодоление шторма к высокой продуктивности. Вы научитесь создавать условия необходимые для успешной работы команд и устранять причины их неудовлетворительной работы.

Вы изучите особенности поведения членов команд и вкладе, который они должны внести, чтобы команда работала успешно. Научитесь использовать феномены, влияющие на эффективность внутрикомандного взаимодействия, качество принятого решения и эффективность дальнейших действий, что позволит избежать многих неприятностей.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 18 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 30 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Основы работы в команде**

- § 1. Понятие команды
- § 2. Этапы построения команды
- § 3. Типы и интеграция команд
- § 4. Достижение интеграции команд

## **Глава 2. Процессы командообразования**

- § 1. Переход от традиционного контроля к групповому самоуправлению
- § 2. Изменение приоритетов в организации при переходе к командной работе
- § 3. Виды команд и их характеристики
- § 4. Самодиагностика команды
- § 5. Приемы и методы развития команды

## **Глава 3. Стили руководства при командной работе**

- § 1. Цели и задачи руководителя на стадиях развития группы
- § 2. Лидерство
- § 3. Упражнения для развития качеств лидера
- § 4. Феномены принятия решений в команде
- § 5. Стратегии влияния

## **Глава 4. Средства работы команды и командные роли**

- § 1. Эффективность команды
- § 2. Средства работы команды
- § 3. Формальная и неформальная структура команды
- § 4. Командные роли

## **Тест**

Тест

# 13. Тренинг управленческой деятельности

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Управление — это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации. Суть управления состоит в оптимальном использовании ресурсов (земли, труда, капитала) для достижения поставленных целей.

Электронный курс способствует вашему совершенствованию в мастерстве использования инструментов управления. В процессе выполнения заданий, вам предоставляется возможность всесторонне проверить свое понимание управленческой деятельности, заглянуть за кулисы противоречивых механизмов менеджмента, исследовать и развить свои сильные стороны, выявить свои уязвимые места и поработать над их устранением.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 5 глав, 24 обучающих модуля.

Время изучения 4 часа 20 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Основы менеджмента**

- § 1. Функции управления
- § 2. Роли руководителя
- § 3. Аудит управленческого опыта
- § 4. Принципы менеджмента

## **Глава 2. Функции менеджмента**

- § 1. Целеполагание
- § 2. Планирование
- § 3. Организация и координация
- § 4. Мотивация
- § 5. Контроль

## **Глава 3. Методы и процессы управления**

- § 1. Принятие управленческих решений
- § 2. Делегирование полномочий
- § 3. Коммуникации

§ 4. Управление личностными убеждениями сотрудников

§ 5. Психологический климат

#### **Глава 4. Управленческий цикл**

§ 1. Цикличная природа управления

§ 2. Ситуации в управленческом цикле

§ 3. Ситуационная напряженность управления

§ 4. Оценка конечных результатов

§ 5. Контроль организации исполнения

#### **Глава 5. Управление трудовыми ресурсами**

§ 1. Управление персоналом

§ 2. Планирование персонала

§ 3. Нематериальные методы стимуляции

§ 4. Типичные управленческие ошибки и их устранение

§ 5. Руководитель и коллектив

#### **Тест**

Тест

## **14. Тренинг эффективного слушания**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Умение слушать — обманчиво простой процесс. Казалось бы, что может быть естественней: один говорит, другой — слушает. На самом деле разница между опытным слушателем и новичком огромна. Правильное слушание подталкивает собеседника выказать то, что он оставил бы при себе. Проницательный слушатель умеет по различным признакам понять, когда им пытаются манипулировать. Опытный слушатель не только «видит собеседника насквозь», но и хорошо владеет структурой разговора, помнит ключевые моменты и договоренности, не дает собеседнику увести беседу в сторону. При этом слушатель-профессионал не удовлетворяется поверхностными суждениями собеседника, когда тот пытается «соответствовать», говоря то, что, по его мнению, от него ожидают услышать. Опытный слушатель стремится к истинному пониманию собеседника, его, например, трудно обмануть подчиненному своими надуманными оправданиями, а подрядчику — обещаниями, которые тот не собирается выполнять в полной мере. Опытный слушатель докапывается до сути, не упускает главного — это делает его более эффективным по сравнению с его «обычными» коллегами.

### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 8 глав, 35 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 15 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Неумение слушать**

- § 1. Как вы слушаете
- § 2. Почему мы не слушаем
- § 3. Барьеры слушания
- § 4. Чем опасно не слушать

## **Глава 2. От слышать к слушать**

- § 1. Разница между слышать и слушать
- § 2. Слушание — активный процесс
- § 3. Умение слушать «всем телом»
- § 4. Стили слушания

## **Глава 3. Нереплексивное слушание**

- § 1. Что такое нереплексивное слушание
- § 2. Минимизация ответов, невмешательство
- § 3. Когда и как использовать нереплексивное слушание

## **Глава 4. Реплексивное слушание**

- § 1. Важность реплексивного слушания
- § 2. Выяснение
- § 3. Перефразирование
- § 4. Отражение чувств
- § 5. Резюмирование

## **Глава 5. Установка**

- § 1. Одобрение
- § 2. Самоодобрение
- § 3. Эмпатия
- § 4. Эмпатическое слушание

## **Глава 6. Невербальное общение**

- § 1. Язык невербального общения
- § 2. Выражение лица
- § 3. Визуальный контакт
- § 4. Интонация и тембр голоса
- § 5. Позы и жесты
- § 6. Межличностное пространство

§ 7. Ответ на невербальное общение

## **Глава 7. Запоминание услышанного**

§ 1. Виды памяти

§ 2. Роль внимания

§ 3. Кратковременная память

§ 4. Хранение и воспроизведение информации

## **Глава 8. Сводим всё воедино**

§ 1. Избирательное или целевое слушание

§ 2. Как надо и как не надо слушать

§ 3. Обратная сторона слушания

§ 4. Награда за внимание

## **Тест**

Тест

# 15. Инновационный менеджмент

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Конкуренция, с которой приходится сталкиваться любой компании, выпускающей продукцию или оказывающей услуги, — главная причина по которой основным условием эффективной деятельности компании является уровень ее реальной и потенциальной инновационности.

Компания должна сама заботиться о сохранении своей конкурентоспособности: отслеживать и прогнозировать ситуацию на рынке, линию поведения основных и потенциальных конкурентов, появление новых научных и технологических прорывов, способных изменить в ту или иную сторону достигнутое на данный момент времени рыночное равновесие; совершенствовать сами продукты и технологии их производства; осваивать новые изделия и процессы.

За счет использования научно-технического и интеллектуального потенциала инновационная деятельность позволяет компании противостоять конкуренции, способствуя увеличению объемов продаж и завоеванию новых рынков.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 4 главы, 31 обучающий модуль.

Время изучения 5 часов 5 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Основные задачи инновационного менеджмента**



## **Лекции**

- § 1. Введение в инновационный менеджмент
- § 2. Конкуренция в инновационной сфере
- § 3. Инновационная стратегия
- § 4. Фазы инновационного процесса
- § 5. Экономическая разведка

## **Практикум**

- § 1. Новшество, нововведение, инновация
- § 2. Инновационные стратегии
- § 3. Конкуренция как стимул развития организации

## **Тест к главе 1**

Тест

## **Глава 2. Инновационные процессы**

### **Лекции**

- § 1. Типология нововведений
- § 2. Инновации и инновационные процессы
- § 3. Организация управления инновационной деятельностью
- § 4. Инновации и проектное управление
- § 5. Экспертиза инновационных проектов

### **Практикум**

- § 1. Что препятствует инновационной деятельности
- § 2. Жизненные циклы новшества и нововведения

## **Тест к главе 2**

Тест

## **Глава 3. Эффективность инновационной деятельности**

### **Лекции**

- § 1. Анализ эффективности инновационной деятельности
- § 2. Оценка эффективности инноваций
- § 3. Технологический аудит
- § 4. Риски в инновационной деятельности

### **Практикум**

- § 1. Расчет нормы рентабельности и цены авансируемого капитала
- § 2. Экономический эффект от нововведения

## **Тест к главе 3**

Тест

## Глава 4. Бизнес и инновации

### Лекции

- § 1. Основные организационные формы в бизнесе
- § 2. Венчурное финансирование
- § 3. Построение финансовой структуры инновационной бизнес-единицы
- § 4. Управление затратами в мире инноваций: таргет-костинг
- § 5. Жизненный цикл изделия
- § 6. Подготовка производства инновационной продукции

### Практикум

- § 1. Экономический эффект от новшества
- § 2. Определение индекса доходности
- § 3. Венчурные капиталовложения
- § 4. Структура жизненного цикла продукта

### Тест к главе 4

Тест

### Итоговый тест

Тест

# 16. Информационная безопасность

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

Курс нового поколения: вертикальной ориентации для комфортного изучения на смартфоне. Удобный также при использовании компьютера, ноутбука или планшета.

## АННОТАЦИЯ

Цель курса — освоить методы, которые правильно применять, чтобы обезопасить вашу информацию от выведывания, случайного разбалтывания, намеренного и ненамеренного уничтожения.

Для этого мы будем учиться, читать собеседника как книгу, но при этом организовывать свои коммуникации таким образом, чтобы окружающие не смогли «прочитать» нас.

Будем учиться правильно организовывать рабочее пространство и рабочие процессы, чтобы необходимая конфиденциальная информация была легкодоступна для специалиста, и всегда недоступна для посторонних глаз.

Особое внимание в курсе уделено кибербезопасности, поскольку доступ в интернет таит в себе значительное количество угроз. Противостоять которым, впрочем, легко, если знать как именно.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 3 главы, 19 обучающих модулей.

# Содержание

## Аннотация

### **Глава 1. Защита информации на переговорах**

- § 1. Деловое общение
- § 2. Консультации
- § 3. Конференции, презентации, тематические семинары
- § 4. В кругу друзей. Пикники, уик-энды
- § 5. Периодические семинары и совещания
- § 6. Анализ индивидуального проявления
- § 7. Чтение лица и голоса
- § 8. Пантомимика

### **Глава 2. Работа с бумажными документами**

- § 1. Рабочий стол
- § 2. Корзинка для бумаг
- § 3. Файловые блоки
- § 4. Хранилище для рабочих образцов и покупных изделий

### **Глава 3. Компьютерная безопасность**

- § 1. О «компьютерщиках»
- § 2. Методы защиты информации
- § 3. Разделение доступа
- § 4. Системный администратор
- § 5. Сохранность вашей работы
- § 6. Как устоять против атак

### **Итоговый тест**

#### Тест

## 17. Лидерство

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Лидерство — это искусство убеждать других захотеть сделать то, что вы хотите. Деятельность лидера заключается не только в том, чтобы выполнить план действий для достижения поставленной цели. Нужно стимулировать людей работать лучше минимально

достаточного уровня, поскольку это лишь уровень выживания, а организация должна больше чем выживать — она должна развиваться.

Ни один лидер не преуспеет без работы, выполняемой его последователями. Вы полностью зависите друг от друга: члены коллектива нуждаются в вашем лидерстве, а вам нужно, чтобы они хорошо выполняли свою работу. Эффективный лидер способствует объединению усилий и мобилизует других людей. Хорошие лидеры — помощники. Они облегчают людям работу, а не усложняют ее.

Важнейшим аспектом лидерства является мотивация, а значит — влияние. Поэтому, чем больше вы знаете о том, как убедить людей сделать что-то, тем успешнее будет ваше лидерство.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 5 глав, 39 обучающих модулей.

Время изучения 5 часов 30 минут.

# Содержание

Вводная информация

## Глава 1. Лидер и группа

### Лекции

- § 1. Лидерство и лидеры в организации
- § 2. Лидерство и групповая динамика
- § 3. Функции лидера
- § 4. Лидеры и стиль их деятельности

### Практикум

- § 1. Что делает вас лидером
- § 2. Как выявить лидера группы
- § 3. Функции лидера
- § 4. Различия в деятельности лидеров

### Тест к главе 1

Тест

## Глава 2. Лидерство и управленческие умения

### Лекции

- § 1. Концепции лидерства
- § 2. Классификации моделей лидерства
- § 3. Выработка заданий
- § 4. Феноменология лидерства

### Практикум

- § 1. Характеристики группы
- § 2. Управление предпринимательской сетью
- § 3. Качества эффективного лидера
- § 4. Организаторские умения

#### **Тест к главе 2**

Тест

### **Глава 3. Личность и лидерство**

#### **Лекции**

- § 1. Теория Юнга
- § 2. Темперамент и мотивация
- § 3. Стили мышления

#### **Практикум**

- § 1. Шкалы теории Юнга
- § 2. Выгоды для команды от лидерства
- § 3. Феномен лидерства и фигура лидера
- § 4. Характеристики лидерства

#### **Тест к главе 3**

Тест

### **Глава 4. Общение и лидерство**

#### **Лекции**

- § 1. Моделирование превосходства
- § 2. Достижение результатов
- § 3. Общение и взаимоотношения
- § 4. Межличностное влияние

#### **Практикум**

- § 1. Правила лидерства
- § 2. Как понять другого
- § 3. Как общаться эффективно
- § 4. Как убедить другого человека изменить его отношение, убеждение или поведение

#### **Тест к главе 4**

Тест

### **Глава 5. Практические навыки менеджера**

#### **Лекции**

- § 1. Техника принятия управленческих решений
- § 2. Типы управленческих решений

§ 3. Управление конфликтами в организации

§ 4. Уровни конфликта в организации и их источники

### **Практикум**

§ 1. Использование конфликта

§ 2. Стратегии поведения в конфликте

§ 3. Формы поведения в состоянии фрустрации

§ 4. Выбор стиля принятия решения

### **Тест к главе 5**

Тест

### **Итоговый тест**

Тест

## **18. Маркетинг услуг**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Курс посвящен особенностям маркетинга услуг, которые вызваны их отличием от товаров: товары можно увидеть до покупки, потрогать их, почувствовать запах или измерить. Услуга же — неосвязаема, ее нельзя предварительно показать, дать примерить, потрогать...

Товары вначале производятся, а затем продаются. Услуги же вначале продаются, а затем производятся и потребляются. В отличие от товаров из-за этой особенности услуги ее нельзя изготовить заранее, складировать и предлагать в моменты повышенного спроса. Кроме того, в отличие от покупателя товаров, покупатель услуги является частью процесса ее оказания, он «видит» как услуга «изготавливается».

Услуги менее однородны и стандартизованы, поэтому и результаты услуги менее определенные, а покупатель испытывает более сильный риск, чем при покупке товара.

Из-за этих различий маркетинг услуг требует дополнительных знаний, особенных подходов и специфических приемов.

### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 5 глав, 25 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 40 минут.

## **Содержание**

Аннотация

### **Глава 1. Основы маркетинга услуг**

§ 1. Классификации услуг

§ 2. Почему маркетинг услуг сложнее маркетинга товаров

- § 3. Маркетинг-микс 7P
- § 4. Теория дыр
- § 5. Практикум к главе 1
- § 6. Тест к главе 1

## **Глава 2. Поведение потребителя**

- § 1. Поведение потребителя
- § 2. Восприятие
- § 3. Чувство удовлетворения
- § 4. Маркетинговые исследования
- § 5. Практикум к главе 2
- § 6. Тест к главе 2

## **Глава 3. Стандарты и показатели**

- § 1. Маркетинг отношений
- § 2. Исправление ошибок
- § 3. Стандарты и показатели
- § 4. Проектирование услуг
- § 5. Практикум к главе 3
- § 6. Тест к главе 3

## **Глава 4. Адаптация предприятия**

- § 1. Внутренний маркетинг
- § 2. Между спросом и возможностями
- § 3. Параметры адаптации предприятия
- § 4. Организация личных коммуникаций
- § 5. Как создать бренд в сфере услуг
- § 6. Практикум к главе 4
- § 7. Тест к главе 4

## **Глава 5. Маркетинговые стратегии в сфере услуг**

- § 1. Инструменты исследований
- § 2. Как разрабатывать генеральный план маркетинга
- § 3. Посредники в сфере услуг
- § 4. Практикум к главе 5
- § 5. Тест к главе 5

## **Итоговый тест**

Тест

# 19. Работа с претензией

## АННОТАЦИЯ

У работы с претензиями клиентов есть два аспекта. Один из них явный, видимый — непосредственное общение с клиентом, уменьшение его недовольства, оперативное разрешение возникшей ситуации. Здесь необходимо сделать всё, чтобы сохранить доверие, — взаимодействуя с клиентом профессионально, по возможности исправить замечания, компенсировать потери и т. д.

Другой аспект состоит в том, что жалобы клиентов — это своеобразный индикатор, который дает точную информацию о положении дел в компании, удовлетворенности клиентов и об основных направлениях дальнейшего развития. Претензия, предъявленная клиентом, зачастую открывает целый круг задач, которые необходимо решить организации. В этом случае работа с жалобами и претензиями — это работа по введению качественных изменений в компании, которые позволяют повлиять на причины возникновения подобных жалоб и не допустить их возникновения впредь.

Этим двум составляющим работы с претензией и посвящен данный курс.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 3 главы, 31 обучающий модуль.

Время изучения 4 часа 5 минут.

# Содержание

### Аннотация

## **Глава 1. Работа с претензией в соответствии с ее содержанием**

- § 1. Рациональная и иррациональная составляющие претензии
- § 2. Удовлетворение потребителя
- § 3. Управление через данные
- § 4. Уважение к людям
- § 5. Цикл Деминга
- § 6. Удовлетворенность клиентов и финансовые показатели
- § 7. Формирование и развитие менеджмента качества
- § 8. Философия удовлетворения потребителя
- § 9. Индикаторы качества
- § 10. Формирование индикаторов качества
- § 11. Постановка задач
- § 12. Практикум к главе 1
- § 13. Тест к главе 1

## **Глава 2. Методы совершенствования процесса создания ценности**



- § 1. Формирование рабочих групп
- § 2. Метод мозгового штурма
- § 3. Формулировка проблемы
- § 4. Контрольный список формулирования проблемы
- § 5. Диаграмма Исикавы
- § 6. Анализ Парето
- § 7. Три уровня работы по управлению качеством
- § 8. Разработка контрмер
- § 9. Практикум к главе 2
- § 10. Тест к главе 2

### **Глава 3. Психологические приемы обработки претензии**

- § 1. Типология претензий
- § 2. Коммуникативная компетентность
- § 3. Шестишаговая модель работы с претензией
- § 4. Техники активного слушания
- § 5. Техники рефрейминга
- § 6. Невербальные аспекты коммуникации
- § 7. Способы аргументации
- § 8. Способы отказа клиенту
- § 9. Работа с претензией в присутствии других клиентов
- § 10. Практикум к главе 3
- § 11. Тест к главе 3

### **Итоговый тест**

Тест

## **20. Разработка плана маркетинга**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

План маркетинга подобен карте: он показывает, где находится предприятие в данный момент, куда оно движется и как собирается туда попасть. План маркетинга помогает решить стоящие перед предприятием задачи:

- повышение прибыльности;
- привлечение и удержание потребителей;
- определение наиболее перспективных направлений развития.

План маркетинга помогает повысить эффективность работы предприятия за счет:

- четкого определения целей и методов их достижения;

- устранения неясностей и лишних действий, не приводящих к запланированным результатам;
- четкого распределения времени и других ресурсов.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 5 глав, 24 обучающих модуля.

Время изучения 5 часов 25 минут.

# Содержание

## Аннотация

### **Глава 1. Принципы разработки плана маркетинга**

- § 1. Зачем нужен маркетинг
- § 2. Зачем нужен план маркетинга
- § 3. Определение миссии предприятия
- § 4. Разработка миссии
- § 5. Практикум к главе 1
- § 6. Тест к главе 1

### **Глава 2. Политика продвижения**

- § 1. Разработка программы продвижения
- § 2. Основные инструменты продвижения
- § 3. Стимулирование сбыта
- § 4. Формирование общественного мнения
- § 5. Практикум к главе 2
- § 6. Тест к главе 2

### **Глава 3. Политика сбыта**

- § 1. Построение системы сбыта товаров
- § 2. Особенности каналов сбыта
- § 3. Определение стратегии ценообразования
- § 4. Этапы определения цены
- § 5. Практикум к главе 3
- § 6. Тест к главе 3

### **Глава 4. Товарная политика**

- § 1. Ваш товар — основные вопросы
- § 2. Жизненный цикл товара
- § 3. Сегментирование рынка

§ 4. Позиционирование на рынке

§ 5. Практикум к главе 4

§ 6. Тест к главе 4

## **Глава 5. План маркетинга**

§ 1. Информация для анализа

§ 2. SWOT-анализ

§ 3. Структура плана маркетинга

§ 4. Практикум к главе 5

§ 5. Тест к главе 5

## **Итоговый тест**

Тест

# 21. Техники принятия решений

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Принятие решения часто является обыденным делом, но становится ответственным мероприятием, когда ситуация не вполне ясна, когда от вашего решения многое зависит или когда ваше решение влияет на других в личном или профессиональном плане.

На пути нахождения правильного решения всех подстерегают опасности, например ошибки, допущенные из-за особенностей мышления — «белые пятна», которые человек не в состоянии обнаружить самостоятельно, если заранее не знает, где и из-за чего они возникают.

У неопытного человека дефекты принятия решений возникают и при принятии спонтанных решений и в ответственных ситуациях, требующих сложного и тщательного подхода.

Этот курс учит, как использовать наиболее эффективные техники принятия решений, как шаг за шагом продвигаться вперед к нахождению правильного решения и на что обращать внимание на каждом этапе, чтобы свести к минимуму риск допустить ошибку.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 4 главы, 17 обучающих модулей.

Время изучения 2 часа 30 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Простой способ принять правильное решение**

§ 1. Подходы к принятию решений

§ 2. Влияние скрытых целей

§ 3. Принятие решений в условиях ограниченного времени

§ 4. Семь наиболее распространенных ошибок

## **Глава 2. Как особенности мышления влияют на решения**

§ 1. Чувства и разум

§ 2. «Белые пятна» в нашем мышлении

## **Глава 3. Пять шагов к правильному решению**

§ 1. Постановка вопроса

§ 2. Прояснение цели

§ 3. Выбор возможностей

§ 4. Принятие решения

§ 5. Проверка результата

## **Глава 4. Техники принятия решений**

§ 1. Анализ практической ценности

§ 2. «Дерево решений»

§ 3. Метод контрольных вопросов

§ 4. «Система нокаута»

§ 5. «Буриданов осел»

§ 6. Сценарий «наихудшего случая»

## **Итоговый тест**

Тест

# **22. Управление проектами**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

Это курс нового поколения: вертикальной ориентации — для смартфона. Курс удобно использовать также на компьютере, ноутбуке или планшете.

## **АННОТАЦИЯ**

Подстройка организации под меняющиеся условия внешней среды, в рамках которой происходит ее деятельность, осуществляется за счет привнесения изменений в сам процесс деятельности организации: начиная с момента генерирования (ре-генерирования) самой деловой идеи, лежащей в основе профильной деятельности организации, процедуры налаживания партнерских отношений с поставщиками и заканчивая инвестиционной политикой.

Управление проектами — это приложение знаний, опыта, методов, средств и технологий при выполнении проекта для достижения его целей и удовлетворения ожиданий участников проекта. Для этого необходимо найти оптимальное сочетание между целями, сроками, затратами, качеством и другими характеристиками проекта. Управление проектами

подчиняется четкой логике, которая связывает между собой различные области знаний и процессы управления проектами. Этому и посвящен курс.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 6 глав, 24 обучающих модуля.

Время изучения 5 часов 35 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Основы управления проектами**

- § 1. Что такое проект
- § 2. Жизненный цикл проекта
- § 3. Типология инноваций
- § 4. Объекты проектирования

## **Глава 2. Экспертиза идей**

- § 1. Отбор и фиксация деловой идеи
- § 2. Экспертная оценка идеи
- § 3. Инициация проекта

## **Глава 3. Разработка проекта**

- § 1. Концептуальный анализ
- § 2. Подходы к моделированию

## **Глава 4. Планирование проекта**

- § 1. Основные документы проекта
- § 2. Сметы проекта
- § 3. Методы и средства оценки длительности операций
- § 4. Расписание исполнения проекта
- § 5. Задачи этапов проектирования
- § 6. Действия по планированию
- § 7. Календарное планирование
- § 8. Разработка плана проекта

## **Глава 5. Финансирование проекта**

- § 1. Финансовые ресурсы проекта
- § 2. Проектные риски
- § 3. Управление рисками
- § 4. Контрактные работы

§ 5. Подготовка технико-экономического обоснования (ТЭО)

§ 6. Бизнес-план

## Итоговый тест

Тест

# 23. Управленческие ошибки руководителей

## АННОТАЦИЯ

*Эпиграф. Детский сад, воспитательница: «Дети, сейчас мы с вами повторим слова, которых вы не должны знать».*

Да, в этом курсе мы с вами будем изучать разные интересные вещи, которых, как огня, должен избегать менеджер, чтобы не довести вверенный ему участок работы до упадка или до инфаркта.

В основу курса легли ошибки, типичные именно для российских менеджеров. Курс насыщен примерами, кейсами, поучительными ситуациями для отработки и наглядной демонстрации того, как менеджеры втягиваются в деструктивную деятельность и к чему это приводит.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 5 глав, 31 обучающий модуль.

Время изучения 3 часа 40 минут.

## Содержание

### Аннотация

## Глава 1. Умелая некомпетентность

§ 1. Фактор «вареной лягушки»

§ 2. Факторы появления непредвидимых или ожидаемых, но неприятных ситуаций

§ 3. Насколько вашей компании свойственна негативная, летаргическая атмосфера?

§ 4. Фактор неумения слушать

## Глава 2. Предубеждения

§ 1. Неприязнь к управленческим технологиям

§ 2. Использование одного стиля руководства

§ 3. Пренебрежение качественными методами стимулирования

§ 4. Склонность к самолюбованию

§ 5. Боязнь делегировать полномочия

## Глава 3. Неумения

§ 1. Неумение формулировать цели

§ 2. Неумение обеспечить фактическое выполнение решений

§ 3. Неумение управлять временем

#### **Глава 4. Дисфункциональные склонности**

§ 1. Склонности к концентрации внимания на «плохом», в первую очередь

§ 2. Склонности не разграничивать свои и корпоративные интересы

§ 3. Склонности к самоцентризму, то есть стягиванию максимума дел на себя

§ 4. Демотивирующий стиль руководства

§ 5. Стагнация

§ 6. Подавление развития функционированием

§ 7. «Информационная алчность», стремление знать и контролировать в организации всё

§ 8. Маятниковые решения

§ 9. Дублирование организационного порядка

§ 10. Игнорирование организационного порядка — дуализм

§ 11. «Грузить» на того, кто «везет»

§ 12. Назначать не реальные, «мобилизационные» сроки

§ 13. Необязательность на слово

#### **Глава 5. Управленческие иллюзии**

§ 1. Вера в непогрешимость своих решений

§ 2. Вера в то, что приносило плоды в прошлом

§ 3. Уверенность в том, что у них всё под контролем

§ 4. Склонность видеть причины трудностей вовне, а не внутри организации

§ 5. Самоуспокоение при достижении успеха, синдром устрицы

#### **Итоговый тест**

Тест

## **24. Управление рисками проекта**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Электронный курс «Управление рисками проекта» определяет подходы и методы управления рисками, знакомит с современными средствами оценки риска, структурными методологиями анализа последствий наступления рискового события и разработке методов реагирования на риски с целью минимизации негативных последствий.

После изучения курса вы сможете:

- Выявлять и структурировать риски проекта.

- Анализировать и оценивать риски проекта.
- Расставлять приоритеты борьбы с рисками в зависимости от вероятности возникновения и серьезности последствий наступления риска.
- Систематизировать подходы к выбору реагирования на риски.
- Проводить мониторинг и контроль эффективности борьбы с негативными последствиями риска.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 6 глав, 46 обучающих модулей.

Время изучения 6 часов 35 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Риски. Планирование управления рисками проекта**

### **Лекции**

- § 1. Управление проектом
- § 2. Риски проекта. Неопределенность
- § 3. Источники возникновения и причины рисков проекта
- § 4. Принципы управления рисками проекта
- § 5. Область управления рисками
- § 6. Сущность управления рисками

### **Практикум**

- § 1. Внешние факторы риска
- § 2. Внутренние факторы риска
- § 3. Неопределенность и риск
- § 4. Случай, вероятность и воздействие

### **Тест к главе 1**

Тест

## **Глава 2. Идентификация рисков**

### **Лекции**

- § 1. Идентификация рисков проекта
- § 2. Документирование рисков проекта
- § 3. Методы оценки риска
- § 4. Внедрение системы управления рисками

### **Практикум**



- § 1. Методы количественного и качественного анализа
- § 2. Выбор проекта
- § 3. Влияние ограничивающих факторов

#### **Тест к главе 2**

Тест

### **Глава 3. Анализ рисков проекта**

#### **Лекции**

- § 1. Анализ проектных рисков
- § 2. Оценка степени влияния и вероятности возникновения
- § 3. Качественный анализ рисков
- § 4. Количественный анализ рисков
- § 5. Вероятностные методы анализа рисков
- § 6. Методы количественной оценки рисков

#### **Практикум**

- § 1. Анализ сценариев развития проекта
- § 2. Анализ длительности проекта
- § 3. Анализ чувствительности проекта

#### **Тест к главе 3**

Тест

### **Глава 4. Планирование реагирования на риски**

#### **Лекции**

- § 1. Планирование управления рисками
- § 2. Планирование минимизации рисков
- § 3. Основные способы обеспечения безопасности бизнеса
- § 4. Способы обработки рисков
- § 5. Стратегии реагирования на позитивные риски

#### **Практикум**

- § 1. Методы управления рисками
- § 2. Идентификация риска, оценка, реагирование
- § 3. Кейс «Риски ИТ-проекта»

#### **Тест к главе 4**

Тест

### **Глава 5. Обработка рисков**

#### **Лекции**

- § 1. Система управления рисками и отчетность

§ 2. Снижение общих хозяйственных и финансовых рисков

§ 3. Финансовые риски и страхование

### **Практикум**

§ 1. Дисконтированная оценка доходности проекта

§ 2. Финансовый риск проекта

§ 3. Страхуемые и нестрахуемые риски

### **Тест к главе 5**

Тест

## **Глава 6. Мониторинг и контроль рисков**

### **Лекции**

§ 1. Мониторинг и управление рисками

§ 2. Мониторинг и контроль рисков

§ 3. Управление рисками проекта

§ 4. Проектный офис. Этапы развития

### **Практикум**

§ 1. Процедуры управления рисками проекта

§ 2. Риски при запуске проекта

### **Тест к главе 6**

Тест

## **Итоговый тест**

Тест

ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

## **«Делегирование»**

# **25. Делегирование полномочий**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Многие менеджеры понимают, что успешное делегирование полномочий — очень существенная составляющая эффективной управленческой деятельности. Тем не менее, не многим удается правильно применять этот прием на практике. Например, руководители неохотно доверяют выполнение ответственных заданий другим людям из-за опасений, что никто не сможет выполнить их так же хорошо, как это получилось бы у них самих.

Здесь мы будем анализировать все нюансы делегирования, и давать практические советы, каким образом справиться с максимальным объемом работы, поручив часть ее другим людям. Как только вы поймете все тонкости этого процесса, то обнаружите, что это мощный и продуктивный способ реализации разного рода задач и уникальная возможность

освободить время для того, чтобы успеть сделать больше самому. Это не только способ избавиться от лишней нагрузки, но также и подходящий случай развить и укрепить хорошие отношения с теми, кому будет поручено выполнение определенного задания.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 6 глав, 23 обучающих модуля.

Время изучения 2 часа 35 минут.

# Содержание

## Аннотация

### **Глава 1. Ошибки делегирования**

- § 1. Нежелание делегировать
- § 2. Отсутствие организации
- § 3. Чувство незаменимости
- § 4. Недоверие к людям
- § 5. Неприятие нестандартного подхода
- § 6. Чрезмерное увлечение раздачами поручений

### **Глава 2. Выбор заданий для делегирования**

- § 1. Выбор задания
- § 2. Анализ задания
- § 3. Оценка риска

### **Глава 3. Выбор исполнителей**

- § 1. Вычисление коэффициента полезного действия
- § 2. Определение потребностей исполнителей
- § 3. Распределение заданий

### **Глава 4. Инструктаж**

- § 1. Общая характеристика задания
- § 2. Обсуждение деталей
- § 3. Установка критериев
- § 4. Обучение
- § 5. Промежуточные отчеты

### **Глава 5. Наблюдение за процессом**

- § 1. Контроль
- § 2. Подведение итогов

### **Глава 6. Подходы к делегированию**

- § 1. Демонстрация доверия
- § 2. Поддержка
- § 3. Подтверждение согласия

## Итоговый тест

Тест

# 26. Тренинг делегирования

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

От умения распределять обязанности зависит то, насколько полно будут использованы энергия, знания и таланты сотрудников.

Опытный руководитель знает, какой результат он хочет получить, и может объяснить это подчиненному. Он точно оценивает способности работника и поручает такие задания, с которыми тот может успешно справиться, наделяя его на время выполнения задания необходимыми ресурсами и полномочиями. Руководитель должен чувствовать, в какой степени контроля нуждается его подчиненный, и вовремя помочь советом или делом.

Правильно распределяя обязанности, менеджер заметно увеличивает производительность труда, что идет на пользу бизнесу, подчиненным и клиентам. Грамотно осуществленное делегирование активизирует резервы организации, высвобождает время руководителей для выполнения непосредственных управленческих функций, развивает персонал и создает основу для профессионального роста.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 5 глав, 25 обучающих модулей.

Время изучения 2 часа 30 минут.

# Содержание

Аннотация

## Глава 1. Основы делегирования

- § 1. Цели, суть, процесс делегирования. Полномочия и ответственность
- § 2. Правильные и ошибочные убеждения относительно делегирования
- § 3. Модели делегирования
- § 4. Что можно делегировать, а что нет
- § 5. Когда можно делегировать, а когда нет

## Глава 2. Что мешает делегированию

- § 1. Препятствия делегированию
- § 2. Негативное отношение к делегированию

§ 3. Преодоление препятствий

§ 4. «Остаться с обезьяной» и другие ошибки делегирования

### **Глава 3. Ситуационное делегирование**

§ 1. Аспекты, влияющие на тип делегирования

§ 2. Выбор подходящего к ситуации исполнителя

§ 3. Повышение эффективности делегирования

§ 4. Феномены делегирования

### **Глава 4. Выбор сотрудника для делегирования задач**

§ 1. Как правильно выбрать исполнителя

§ 2. Как заручиться согласием на выполнение задания

§ 3. Объяснение целей и задач делегируемого задания

§ 4. Степень зрелости подчиненного

§ 5. Уровни делегирования

### **Глава 5. Методы эффективного делегирования**

§ 1. Профилактика ошибок при планировании выполнения задачи

§ 2. Делегирование задачи целиком и частичное делегирование

§ 3. Пятиступенчатый метод, правила и принципы делегирования

§ 4. Развивающий аспект делегирования

§ 5. Контрольный перечень дел при делегировании

§ 6. Факторы повышения эффективности делегирования

§ 7. Оценка результатов, анализ неудач

### **Тест**

Тест

ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

## **«Усиление личного ресурса»**

# **27. Деловой этикет на корпоративных мероприятиях**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Корпоративные мероприятия бывают разными — от грандиозных формальных приемов до абсолютно неформальных офисных вечеринок, — но объединяет их одно: общение, выходящее за рамки обычных совещаний или деловых встреч. Каким бы ни было мероприятие, цель его остается прежней: установить контакт и провести время с коллегами

и деловыми партнерами. Конечно, светские беседы и неформальное общение — это ключ к успеху на подобных мероприятиях. Но важно помнить и о том, как нужно отвечать на приглашение, о пунктуальности, тостах и благодарности.

Ваше поведение на таких мероприятиях столь же важно, как и та дружба, которая на них завязывается. В такие моменты ваш талант собеседника, уверенность в себе и застольные манеры расскажут многое не только о вас, но и о компании, которую вы представляете. Поэтому важно не только правильно общаться с окружающими, но и элегантно вести себя за столом.

Изучая этот курс, вы рассмотрите множество ситуаций и попрактикуетесь в правилах поведения на таких мероприятиях. Применение этих правил в дальнейшем позволит вам вести себя уверенно, выглядеть привлекательно и чувствовать себя спокойно, получая удовольствие и давая себе возможность сосредоточиться на самой важной задаче — на участии.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 14 обучающих модулей.

Время изучения 2 часа 5 минут.

### Содержание

#### Аннотация

- § 1. Вас пригласили на прием. Как реагировать?
- § 2. Ваше поведение в начале приема
- § 3. Приемы без рассадки за столом. Обращение с напитками
- § 4. Приемы без рассадки за столом. Общение с участниками
- § 5. Правила поведения у шведского стола
- § 6. На приемах с рассадкой за столом
- § 7. Произнесение тостов
- § 8. Корпоративы
- § 9. Офисные вечеринки
- § 10. Общение с руководителем на вечеринках
- § 11. Неловкие моменты за столом. Ситуации 1–9
- § 12. Неловкие моменты за столом. Ситуации 10–18
- § 13. Неловкие моменты за столом. Ситуации 19–27

#### Итоговый тест

## 28. Тренинг противостояния психологическому давлению

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Психологическое давление оказывают на нас многие люди и обстоятельства, например, партнеры по переговорам, сроки выполнения работ, конфликтные коллеги, требовательные клиенты. Если уровень психологического давления высок, это становится помехой в работе, поэтому необходимо владеть способами понижения уровня психологического давления, своевременно решая проблемы, которые являются причинами и его возникновения. В этом важную роль играет само чувство психологического давления, которое выполняет важнейшую функцию обратной связи.

Попытки игнорировать сигналы психологического давления обычно приводят к тому, что ситуация только ухудшается и уровень психологического давления растет, сигнализируя о незамедлительной потребности принять меры. Поэтому важно учить язык психологического давления, чтобы понимать, что оно говорит, и оказывать влияние на ситуацию в нужный момент, задолго до того, как она зашла в критическую стадию.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 21 обучающий модуль.

Время изучения 4 часа 55 минут.

# Содержание

### Аннотация

#### **Глава 1. Как возникает давление?**

- § 1. Психологическое давление: как мы под него попадаем, что чувствуем, как реагируем
- § 2. Ошибки, критика, конфликты
- § 3. Нехватка времени и завышенные требования
- § 4. «Внутренний двигатель»: побудитель или победитель?
- § 5. Если карьера вызывает давление

#### **Глава 2. Анализ своего поведения и поведения других**

- § 1. «Кто я?»: познай, прими, измени, двигайся дальше
- § 2. «Основные стремления» людей
- § 3. Модели поведения и их столкновение

#### **Глава 3. Восстановление суверенитета**

- § 1. Как наши установки проживают за нас нашу жизнь
- § 2. Три шага к выявлению давления
- § 3. Конструктивный подход к ошибкам
- § 4. Четыре аспекта восприятия сообщений
- § 5. Правильное восприятие критики
- § 6. Активный подход к конфликтам

- § 7. Как избежать давления времени
- § 8. Как перевести сопротивление в конструктивное русло
- § 9. Выход из борьбы за власть

#### **Глава 4. Осуществление целей**

- § 1. Определение жизненных приоритетов
- § 2. Реализация приоритетов
- § 3. Преодоление «зоны комфорта» и улучшение жизни
- § 4. Как использовать личный кризис для развития

#### **Тест**

Тест

## **29. Тренинг создания доверительных отношений методом малого разговора**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

#### **АННОТАЦИЯ**

В деловой среде многие вопросы легко решаются, если вы на «короткой ноге» с нужными людьми, то есть с теми, кто может оказать вам содействие или от кого зависит принятие решения.

Там, где одни люди встречают непреодолимую стену, другие — дружеское участие. Во многом это зависит от того, умеете ли вы налаживать доверительные отношения, но не непосредственно в тот момент, когда вам что-то понадобилось (это было бы манипуляцией), а заблаговременно. Важнейшим инструментом для создания сети социальных связей является метод малого разговора. Жизнь будет сводить вас с разными людьми в разных ситуациях. Метод малого разговора позволит вам не упустить этот благоприятный момент. Если вы встречаетесь на переговорах с человеком, с которым у вас уже налажены доверительные отношения, и вы умеете создать непринужденную атмосферу, начав переговоры с малого разговора, то быстрее достигните соглашения.

#### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 5 глав, 25 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 10 минут.

## **Содержание**

Аннотация

#### **Глава 1. Путь к успеху через непринужденное общение**

- § 1. Выгоды использования малого разговора
- § 2. Когда уместен малый разговор?



§ 3. Основы малого разговора

§ 4. Почему бывает трудно вести малый разговор и что с этим делать?

## **Глава 2. Как начать, умело вести и правильно завершить малый разговор**

§ 1. С чего начать?

§ 2. «А что, если я скажу что-то не так?»

§ 3. Как найти общую тему?

§ 4. Как разговорить молчуна?

§ 5. Как построить разговор?

§ 6. Как вести себя, если диалог прерывается?

§ 7. Как перейти к обсуждению насущных проблем?

§ 8. Как завершить разговор?

§ 9. Как влиться в разговор с группой?

## **Глава 3. Как, ведя малый разговор, не оказаться скучным и бестактным собеседником**

§ 1. Скучный разговор, неуместные шутки, запретные темы

§ 2. Вредные привычки

§ 3. Излишества

§ 4. Вопросы как средство управления беседой

## **Глава 4. Фразы, убивающие диалог**

§ 1. Сарказм, ирония, цинизм

§ 2. Скрытые упреки

§ 3. Нападки

§ 4. Принижение значимости собеседника

§ 5. Как реагировать на проявление неуважения

## **Глава 5. Хитрости и подводные камни непринужденного общения**

§ 1. Тактические ошибки

§ 2. Словесный мусор в непринужденной беседе

§ 3. Принципы удачного ведения беседы

## **Тест**

Тест

# **30. Тренинг уверенного поведения**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Этот курс научит вас добиваться своего, невзирая на трудности.

Благодаря своим улучшенным спонтанным реакциям и разумному проявлению эмоций, вы научитесь открыто заявлять о своих желаниях, требованиях и добиваться их воплощения, сможете «слышать» то, чего хотят от вас окружающие. Вы будете правильно реагировать на нападки, решительно говорить «нет», когда это нужно. Вы научитесь высказывать собственную точку зрения, не бояться возражать, причем как с использованием аргументов, так и в форме настаивания на своем, когда всякая аргументация представляется излишней или неуместной.

Вы научитесь тактикам удовлетворения ваших справедливых требований и тактикам отказа в ответ на неприемлемые притязания, так чтобы при этом не ущемлялись права других людей. Научитесь просить об одолжении, не испытывая при этом чувства неловкости. Избавите себя от надуманных тревог и страхов.

Курс учит, как добиваться своего не настраивая окружающих против себя, не прибегая к агрессии и манипулированию.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 13 обучающих модулей.

Время изучения 2 часа 10 минут.

# Содержание

### Аннотация

- § 1. Как быть, когда другие действуют вразрез с нашими интересами
- § 2. Как правильно поступать уверенному человеку
- § 3. Четкие формулировки против хитроумных намеков
- § 4. Как люди обычно добиваются своего
- § 5. Какое поведение наиболее эффективно
- § 6. Как думать самостоятельно
- § 7. Как вправе поступать человек
- § 8. Удовлетворение своих справедливых требований
- § 9. Как говорить «нет» без чувства вины
- § 10. Выгоды сочетания уверенного поведения и коммуникативности
- § 11. Умение попросить об одолжении
- § 12. Достижение компромисса
- § 13. Как наши установки влияют на нашу уверенность

### Тест

### Тест

## 31. Тренинг управления временем: устранение помех в работе

## АННОТАЦИЯ

Помехи в работе менеджеров любого звена и любого уровня — обычное дело. Полностью избавиться от них невозможно, а вот уменьшить их количество — вполне реально. Следовательно, дело не в самих помехах, а в их количестве и «качестве».

Индивидуальное лицо беспорядка нам очень даже знакомо — потому ли, что мы страдаем от него сами, или из-за необходимости нести основную тяжесть неразберихи, созданной коллегами и партнерами. Помехи в работе прячутся под многими масками — это и безынициативность, и намеренное вредительство. Симптомы очевидны: раздражающее чувство нехватки времени, чтобы всё успеть, множющиеся неотработанные документы, постоянные отвлечения от работы, кажущиеся некомпетентными коллеги, отупение и потеря уверенности в себе. Вновь и вновь мы рискуем скомпрометировать свои основные навыки и умения тем, что на деле оказываемся неспособными организовать работу.

Данный курс поможет вам устранить наиболее значимые факторы, мешающие продуктивной деятельности.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 5 глав, 19 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 40 минут.

# Содержание

### Аннотация

#### **Глава 1. Организованность, собрания, вредительство**

- § 1. Организованность
- § 2. Производственные собрания
- § 3. Причины вредительства на работе

#### **Глава 2. Подчиненные, мешающие своим начальникам**

- § 1. Управление временем и стратегии борьбы с отвлекающими факторами
- § 2. Критические случаи
- § 3. Мотивация
- § 4. Недостойное поведение на работе
- § 5. Провоцирование руководителя

#### **Глава 3. Начальники, которые мешают своим подчиненным**

- § 1. Управление временем и стратегии борьбы с отвлекающими факторами
- § 2. Доверие и лояльность
- § 3. Откуда берутся слабые исполнители

#### **Глава 4. Коллеги, мешающие вашей работе и друг другу**

- § 1. Доверие и терпимость к организации
- § 2. Недостойное поведение на рабочем месте
- § 3. Приемы нейтрализации коллег
- § 4. Как нейтрализовать назойливых визитеров и клиентов

## **Глава 5. Вы сами, охотно или невольно мешающие себе**

- § 1. Обращение с документами
- § 2. Планирование рабочего дня и управление временем
- § 3. Производительность и ваш стиль работы
- § 4. Приемы нейтрализации помех для того, кто мешает сам себе

## **Тест**

Тест

# 32. Тренинг устранения поглотителей времени

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Поглотители времени это не только коллеги, отвлекающие вас от работы разговорами «о жизни», электронные письма со смешными картинками и глупыми анекдотами, пустые долгие телефонные разговоры, автомобильные пробки, ожидание опаздывающего на переговоры клиента...

Вы сами себе поглотитель времени, когда не умеете наладить комфортный для вас ритм общения с коллегами; когда читаете всю почту подряд; когда не знаете, когда и на какое время стоит выключать свой мобильник; когда не используете время вынужденного ожидания; когда упускаете подходящий случай, потому что не были готовы...

Вы удивитесь, когда изучите этот курс. Вам может даже показаться, что поглотители времени, это совсем не то, что вы думали о них все это время. Мы уверены, что время, потраченное вами на изучение курса, окупится многократно.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 10 обучающих модулей.

Время изучения 1 час 40 минут.

# Содержание

Аннотация

- § 1. Инцидент на собрании
- § 2. Этика обращения со временем

- § 3. Три секрета Петра
- § 4. Использование случая
- § 5. Ситуации вынужденного ожидания
- § 6. Развлекательный контент
- § 7. Прерывающие события
- § 8. Соповещения
- § 9. Хаос и перфекционизм
- § 10. Отлынивание

## Тест

Тест

# 33. Экетет: этика и манеры делового поведения

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

Это курс нового поколения: вертикальной ориентации — для смартфона. Курс удобно использовать также на компьютере, ноутбуке или планшете.

## АННОТАЦИЯ

В этом курсе делового этикета мы изучаем не только манеры, то есть внешнюю форму поведения людей, но и этику их взаимодействия. Мы будем отрабатывать применение в разных рабочих обстоятельствах трех основополагающих принципов этикета — внимательности (чуткости), уважения и честности. Для этого мы с вами будем анализировать множество рабочих ситуаций: наблюдая за действиями персонажей, исследовать, в каких случаях они соблюдают этикет — то есть придерживаются хороших манер и ведут себя этично, а в каких — нарушают. По мере анализа ситуаций мы будем делать выводы, как поведение людей сказывается на их рабочих отношениях, к каким последствиям это приводит, как лучше себя вести в каждом конкретном случае и почему, а каких поступков следует категорически избегать.

Размышляя над действиями персонажей, вы сможете оценить, во всех ли ситуациях сами придерживаетесь этикета: вероятно, есть вещи, которые вам следовало бы изменить в себе, чтобы повысить качество ваших рабочих отношений, сделав их более гармоничными и продуктивными.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 17 обучающих модулей.

Время изучения 7 часов 25 минут.

# Содержание

Аннотация

## Глава 1. Этика и манеры

- § 1. Принципы и правила делового этикета
- § 2. Ситуации и выводы 1, 2
- § 3. Ситуации и выводы 3–7
- § 4. Ситуации и выводы 8–11
- § 5. Ситуации и выводы 12–15

## Глава 2. Этикет общения с коллегами

- § 1. О важности внимательного отношения к коллегам
- § 2. Личное общение. Часть 1
- § 3. Личное общение. Часть 2
- § 4. Личное общение. Часть 3
- § 5. Личное общение. Часть 4

## Глава 3. Этикет поведения на рабочем месте

- § 1. Если ваше рабочее место — отсек
- § 2. Если ваше рабочее место — кабинет
- § 3. Поведение в общественном пространстве

## Глава 4. Этикет выстраивания взаимоотношений в рабочей среде

- § 1. Половые и возрастные особенности взаимодействия
- § 2. Этикет взаимодействия с руководителем
- § 3. Этикет поведения руководителя
- § 4. Этикет поведения при разрешении проблем

## Итоговый тест

Тест

ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

# «Переговоры»

## 34. Тренинг жестких переговоров

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### АННОТАЦИЯ

Жесткие переговоры отличаются от обычных деловых переговоров. На деловые переговоры стороны часто приходят с намерением найти взаимовыгодное решение «выигрыш — выигрыш». Жесткие переговоры больше похожи на поединок «кто — кого». Обычно цена вопроса в жестких переговорах высока, что заставляет участников взаимодействовать, а не игнорировать друг друга. В этом жесткие переговоры подобны шахматам: не прийти на поединок — проигрыш; прийти на шахматный поединок

с шашками — проигрыш; не знать правил игры — проигрыш; не владеть тактикой и стратегией — тоже проигрыш.

В этом курсе мы будем изучать и отрабатывать правильное поведение в жестких переговорах. Как вовремя распознать, что в отношении вас начались жесткие переговоры. Как противостоять давлению, отстаивая собственные интересы. Как убеждать и при этом самому не попадаться в ловушки, расставленные противником. Как для достижения стоящих перед вами целей выстроить стратегию ведения переговоров и как выбрать лучшие техники и приемы для ее реализации.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 3 главы, 13 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 30 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. База для ведения жестких переговоров**

- § 1. Когда переговоры могут быть жесткими
- § 2. Параметры жестких переговоров
- § 3. Предъявление ресурса в деловых контактах
- § 4. Качества и умения жестких переговорщиков

## **Глава 2. Психологическое давление**

- § 1. Нападение и принуждение в переговорах
- § 2. Психологическая самооборона
- § 3. Принципы урегулирования противоречий
- § 4. Формирование делового климата, накопление согласия, конструктивная критика

## **Глава 3. Убеждение и напряженная дискуссия**

- § 1. Убеждение и переубеждение
- § 2. Ловушки стереотипного мышления в жестких переговорах
- § 3. Ошибки реагирования, провоцирующие усиление агрессии
- § 4. Техники информационного диалога
- § 5. Фразы, усиливающие напряжение в жестких переговорах

## **Тест**

Тест

# 35. Тренинг переговорного мастерства

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Курс помогает овладеть навыками конструктивного общения, позволяющими преодолевать трудности в достижении соглашения.

Курс развивает умение готовиться к переговорам и проводить их, достигая поставленных целей, выбирая для этого правильную стратегию ведения переговоров и подходящие тактические ходы.

Курс помогает научиться правильно презентовать себя, диагностировать потребности собеседника и встраивать свое предложение в сферу его интересов таким образом, чтобы предложение было привлекательным.

Курс учит анализировать ситуацию, получать нужную информацию, систематизировать и обдумывать ее, точно понимать выносимые на переговоры проблемы, оценивать их значимость для договаривающихся сторон, разбираться в эмоциональном фоне, определять свои интересы и интересы другой стороны, продумывать различные варианты для обсуждения, анализировать критерии, предлагаемые в качестве основы для достижения соглашения.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 6 глав, 29 обучающих модулей.

Время изучения 6 часов.

# Содержание

Аннотация

### **Глава 1. Подготовка к переговорам**

- § 1. Причины и цели переговоров
- § 2. Этапы переговоров, построение задач и разрешение ситуации
- § 3. Самоанализ готовности к переговорам

### **Глава 2. Портрет переговорщика**

- § 1. Каким должен быть переговорщик в глазах партнера
- § 2. Направленность личности
- § 3. Стили поведения в переговорах

### **Глава 3. Метод принципиальных переговоров**

- § 1. Признаки и структура принципиальных переговоров
- § 2. Компоненты принципиальных переговоров: люди
- § 3. Компоненты принципиальных переговоров: интересы
- § 4. Компоненты принципиальных переговоров: варианты
- § 5. Компоненты принципиальных переговоров: критерии
- § 6. Как сделать сильной свою позицию в переговорах

### **Глава 4. Стратегии и тактики участников переговоров**



- § 1. Стратегии поведения
- § 2. Тактики поведения
- § 3. Тактика «Работа с возражениями»
- § 4. Тактика «Торги»
- § 5. Тактика «Жесткие роли»
- § 6. Тактика «Нейтрализация замечаний»

## **Глава 5. Микроэлементы общения в переговорах**

- § 1. Что оценивается при первом контакте
- § 2. Первая встреча
- § 3. Комплимент
- § 4. Критика
- § 5. Взаимодействие с персонами в сложных ситуациях
- § 6. Пристройка
- § 7. Улучшение качества восприятия информации
- § 8. Способы завоевания инициативы в общении

## **Глава 6. Искусство вопросов и ответов**

- § 1. Использование вопросов в переговорах
- § 2. Виды вопросов
- § 3. Принципы взламывающих вопросов

## **Тест**

Тест

# 36. Тренинг переговоров: переубеждение

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

В этом курсе мы будем учиться переубеждать наших собеседников — внешних партнеров, коллег, подчиненных, руководителей — с помощью четырнадцати приемов.

Эти четырнадцать приемов были созданы в результате исследования, каким образом умелое использование речи позволяет опытным переговорщикам оказывать влияние на других людей. Эти приемы также часто используют в полемике как метод ведения дискуссии или построения доказательства.

За время прошедшее со времени открытия этих четырнадцати приемов они заслужили право называться одними из наиболее продуктивных способов эффективного убеждения, и вероятно, являются наилучшим средством изменения убеждений в процессе общения.

Курс «Тренинг переговоров: переубеждение» позволяет отработать умение применять каждый из четырнадцати приемов для достижения желаемых результатов при проведении переговоров.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 3 главы, 15 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 40 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Намерение, переопределение, последствия, аналогия**

- § 1. Как язык моделирует опыт
- § 2. Намерение
- § 3. Переопределение
- § 4. Последствия
- § 5. Аналогия

## **Глава 2. Детализация, укрупнение, изменение контекста, другой результат, модель мира**

- § 1. Детализация
- § 2. Укрупнение
- § 3. Изменение контекста
- § 4. Другой результат
- § 5. Модель мира

## **Глава 3. Стратегия реальности, контрпример, иерархия критериев, рекурсия, мета-позиция**

- § 1. Стратегия реальности
- § 2. Контрпример
- § 3. Иерархия критериев
- § 4. Рекурсия
- § 5. Мета-позиция

## **Тест**

Тест

# 37. Тренинг переговоров: уловки, манипуляции, давление, агрессия

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Ведя переговоры, вам периодически придется иметь дело с партнерами, искусно применяющими различные уловки, чтобы добиться для себя больших выгод.

Вашим противником в переговорах может стать человек, руководствующийся принципом: со слабым не договариваются — ему диктуют условия.

Вас могут «пробовать на прочность», чтобы узнать ваши слабые зоны, стандартные реакции, силовой ресурс, а также умение управлять собой, окружающими и ситуацией.

Курс учит видеть использование другими людьми некорректных приемов, понимать, в чем состоит их суть, и быстро ориентироваться, как в каких ситуациях следует себя вести, чтобы отстоять свой интерес.

Курс предоставляет возможность освоить логику предъявления и мудрого использования собственного ресурса, что позволяет избежать многих тактических ошибок в переговорах.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 20 обучающих модулей.

Время изучения 5 часов 25 минут.

# Содержание

### Аннотация

#### **Глава 1. Уловки**

- § 1. Уловки 1–5
- § 2. Уловки 6–10
- § 3. Уловки 11–15
- § 4. Уловки 16–20
- § 5. Психологические ходы и приемы

#### **Глава 2. Манипуляции**

- § 1. Зоны переговорного взаимодействия
- § 2. Скрытая повестка переговоров
- § 3. Типы манипуляций
- § 4. Типы манипуляторов
- § 5. Нейтрализация манипуляций

#### **Глава 3. Давление**

- § 1. Обструкция, наступление и ловкачество
- § 2. Риторические приемы давления
- § 3. Что делать, когда на вас давят
- § 4. Когда вас давят критикой
- § 5. Как защититься от некорректного выпада против вас

§ 6. Как противостоять непорядочности

§ 7. Наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению (НАОС)

## **Глава 4. Агрессия**

§ 1. Методы противостояния агрессии

§ 2. Управление агрессией. Часть 1

§ 3. Управление агрессией. Часть 2

## **Тест**

Тест

# 38. Тренинг переговоров с трудными людьми

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Трудные люди — те, с которыми необходимо достигнуть соглашения, но которые при этом считают, что могут диктовать свои условия, вместо того, чтобы договариваться. Стратегия переговоров с трудными людьми требует устойчивости к обычным человеческим соблазнам, поступкам противоположным естественным побуждениям: необходимо сдерживаться, когда очень хочется нанести ответный удар; выслушивать, когда подмывает сказать; задавать вопросы, когда уже готовы все ответы; преодолевать различия, когда не терпится настоять на своем; просвещать вместо того, чтобы раздувать конфликт.

Стратегия имеет четкий алгоритм действий, но от вас потребуется самообладание. На каждом повороте стратегия предписывает выбирать кружной путь к достижению ваших целей. Вы не вступаете в лобовую атаку логическими доводами, а обходите стороной сопротивление трудного партнера по переговорам, заходите с фланга, действуете против его ожиданий. Вместо того чтобы прямым давлением пытаться заставить другого изменить свою точку зрения, вы даете ему возможность самому принять устраивающее вас решение.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 5 глав, 29 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 10 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Не реагировать, сфокусироваться на своей цели**

§ 1. Стратегия переговоров с трудными людьми

§ 2. Чем опасны спонтанные реакции

§ 3. Как эмоционально отстраниться от ситуации

- § 4. Как не упустить из виду конечную цель
- § 5. Как распознать тактику трудного переговорщика
- § 6. Знайте свои уязвимые точки
- § 7. Выиграйте время, чтобы подумать

## **Глава 2. Обезоружить противника, перейдя на его сторону**

- § 1. Как избежать «разговора слепого с глухим»
- § 2. Перефразирование, признание тезиса и чувств, извинения
- § 3. Как держать себя уверенно даже в сложных ситуациях
- § 4. Признайте его авторитет и компетентность
- § 5. Выражайте свои взгляды — но без провокаций

## **Глава 3. Сменить игру, вовлечь в обсуждение**

- § 1. Чтобы сменить игру, меняйте «рамку»
- § 2. Задавайте проблемно ориентированные вопросы
- § 3. Активнее вовлекайте его в обсуждение возможностей
- § 4. Обойдите каменную стену
- § 5. Отражайте атаки
- § 6. Выводите его на чистую воду
- § 7. Договаривайтесь о правилах игры

## **Глава 4. Пусть ему будет легко согласиться**

- § 1. Вовлекайте своего противника
- § 2. Вредные для поиска решения предубеждения
- § 3. Помогите противнику сохранить лицо
- § 4. Ведите противника шаг за шагом

## **Глава 5. Пусть ему будет трудно сказать «нет»**

- § 1. Переход к силовой игре
- § 2. Пусть противник узнает о последствиях
- § 3. Демонстрируйте наличие у вас альтернативы
- § 4. Нейтрализуйте атаку противника
- § 5. Постоянно оттеняйте контраст выбора
- § 6. Добивайтесь прочного соглашения

## **Тест**

Тест

# **39. Тренинг противостояния манипуляциям**

## АННОТАЦИЯ

В процессе разбора большого количества ситуаций, курс учит распознавать манипуляции, которые люди могут использовать против вас на переговорах и в других ситуациях делового общения. Манипулирование — явление, с которым неизбежно сталкивается каждый, кто по роду своей деятельности вынужден вести деловые беседы с партнерами, преследующими собственные не всегда очевидные интересы. Чтобы не стать жертвой манипуляций и не дать собственным интересам в обиду, важно уметь защищаться и сохранять инициативу в эмоционально напряженных ситуациях, важно уметь эффективно противостоять аргументационным ловушкам и ложным аргументам.

Курс учит, как изящно противостоять манипуляциям, тактично направляя ход беседы в конструктивное русло. Курс учит, как избегая манипулятивного давления, не разрушить взаимодействие, но поэтапно идти к достижению своих целей.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 43 обучающих модуля.

Время изучения 4 часа 25 минут.

# Содержание

### Аннотация

#### **Глава 1. Подо что маскируются манипуляции**

- § 1. Как люди манипулируют друг другом
- § 2. Некорректное поведение
- § 3. Шесть основных правил реагирования на манипуляцию

#### **Глава 2. Типичные стратегии манипулирования**

- § 1. Стратегия блокады
- § 2. Стратегия нажима
- § 3. Саботаж во время переговоров
- § 4. Саботаж после переговоров

#### **Глава 3. Техники защиты от манипулирования**

- § 1. Техника «Спрашивать и слушать»
- § 2. Техника «Локализовать проблему»
- § 3. Техника «Игнорировать и продолжать»
- § 4. Техника «Прикидываться простаком»
- § 5. Техника «Заезженная пластинка»
- § 6. Техника «Изменять перспективу»
- § 7. Техника «Взять быка за рога»

§ 8. Техника «Преодолевать блокаду»

§ 9. Техника «Прерывать переговоры»

#### **Глава 4. Аргументационные ловушки и ложные аргументы**

§ 1. Как люди убеждают друг друга

§ 2. Работа на контрастах

§ 3. Ошибка ложного выбора

§ 4. Ложная дилемма

§ 5. Ловушка аналогии

§ 6. Тактика «Окрашивание в черный цвет»

§ 7. Тактика «Ледяная горка»

§ 8. Ловушка точности

§ 9. Ловушка авторитета

§ 10. Тактика «Отравление колодца»

§ 11. Тактика очевидности

§ 12. Тактика гарантий

§ 13. Тактика традиционности

§ 14. Тактика табуирования

§ 15. Ловушка перфекционизма

§ 16. Тактика нерелевантности

§ 17. Личные выпады

§ 18. Атака на объективность

§ 19. Ловушка неизменности принципов

§ 20. Апелляция к эмоциям

§ 21. Тактика соломенного чучела

§ 22. Тактика тривиальности

§ 23. Порочный круг

§ 24. Ловушка мнения большинства

§ 25. Ловушка односторонней перспективы

§ 26. Тактика отступления

§ 27. Тактика перестраховки

#### **Тест**

Тест

ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

**«Продажи»**

# 40. Продажи услуг

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Поскольку услуги в меньшей степени материальны, чем товары — их нельзя «пощупать» или примерить, — продажа услуг отличается от продажи товаров: выбирая поставщика услуг, люди чаще покупают то, что им кажется более привлекательным «прямо сейчас».

Товар часто продает сам себя — услуги же надо продавать, поэтому продажа услуг требует большего мастерства: лучшего установления контакта; формирования более прочных доверительных отношений; более точного выявления потребностей и мотивов; более умелой аргументации; более вдумчивой работы с возражениями, отговорками, откладываниями.

Эмоции клиента — то, насколько ему нравится предложение; хочется ли общаться с продавцом в данный момент; комфортно ли это общение и прочее — могут в значительной степени определять успех при продаже услуги. И для продавца это должно быть не делом случая, а результатом поэтапного проведения клиента по технологическому циклу продажи услуг. Как именно? Этому и посвящен наш курс.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 9 глав, 51 обучающий модуль.

Время изучения 7 часов 30 минут.

# Содержание

## Аннотация

### **Глава 1. Принципы организации и проведения продажи**

- § 1. Личные ценности продавца
- § 2. Продажа начинается с идеологии
- § 3. Основные роли продавца
- § 4. Как избежать «установки на поражение»?
- § 5. Принципы эффективного подхода к продажам
- § 6. Практикум к главе 1
- § 7. Тест к главе 1

### **Глава 2. Подходы к продажам**

- § 1. Цикл продаж
- § 2. Потребности и мотивы потенциальных клиентов
- § 3. Факторы, влияющие на покупку услуги
- § 4. Практикум к главе 2
- § 5. Тест к главе 2



### **Глава 3. Установление хорошего контакта с клиентом**

- § 1. Формирование первого впечатления
- § 2. Внешний вид
- § 3. Установление контакта с собеседником
- § 4. Начало беседы
- § 5. Визит к клиенту в офис
- § 6. Практикум к главе 3
- § 7. Тест к главе 3

### **Глава 4. Особенности невербального общения**

- § 1. Наблюдение за поведением клиента
- § 2. Невербальное поведение продавца
- § 3. Мимика и зрительный контакт
- § 4. Жесты и позы как закодированное сообщение
- § 5. Практикум к главе 4
- § 6. Тест к главе 4

### **Глава 5. Выяснение потребностей**

- § 1. Для чего нужно выяснять потребности?
- § 2. Техники активного слушания
- § 3. Технология конструирования вопросов
- § 4. Типичные ошибки при организации диалога
- § 5. Практикум к главе 5
- § 6. Тест к главе 5

### **Глава 6. Типы поведения клиентов**

- § 1. Типы клиентов по Н. Власовой
- § 2. Типологии на основе поведения клиента
- § 3. Типы решений, принимаемых клиентами
- § 4. Практикум к главе 6
- § 5. Тест к главе 6

### **Глава 7. Аргументация и убеждение клиента**

- § 1. Разговор с клиентом на языке выгод
- § 2. Эффективные приемы убеждения
- § 3. Практикум к главе 7
- § 4. Тест к главе 7

### **Глава 8. Работа с возражениями**

- § 1. Типы возражений

- § 2. Алгоритм работы с возражениями
- § 3. Способы работы с сомнениями
- § 4. Работа с возражениями
- § 5. Практикум к главе 8
- § 6. Тест к главе 8

#### **Глава 9. Завершение сделки**

- § 1. Завершение сделки
- § 2. Работа с откладыванием сделки
- § 3. Практикум к главе 9
- § 4. Тест к главе 9

#### **Итоговый тест**

Тест

## **41. Тренинг полного технологического цикла продаж**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

#### **АННОТАЦИЯ**

Курс предлагает отработку действий продавца на каждом этапе его делового общения с покупателем, начиная с подготовки к первой встрече с клиентом и до заключения сделки. Курс учит, как конкретно должен себя вести продавец, что именно он должен говорить для установления и поддержания контакта с покупателем. Как направлять ход беседы, как выгодным образом представлять свое торговое предложение. Как работать с возражениями и вести ценовые торги.

Подробно разобраны не только оптимальные действия и слова продавца, но и ошибочные, что позволит ему «не наступать на грабли» на которые за него «наступили» другие.

#### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 9 глав, 38 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 25 минут.

## **Содержание**

Аннотация

#### **Глава 1. Как найти подход к клиенту**

- § 1. Как выстраивать доверительные отношения
- § 2. Как использовать скрытый уровень общения
- § 3. Как воздействовать на рациональный и эмоциональный уровни

§ 4. Как подготовить клиента к восприятию аргументов

§ 5. Как добавить своей речи убедительности

## **Глава 2. Как договариваться о встрече**

§ 1. Как использовать сильные стороны телефонного общения

§ 2. Как правильно начать разговор по телефону

§ 3. Как говорить по телефону, чтобы произвести впечатление

§ 4. Как по телефону согласовывать условия встречи

## **Глава 3. Как начать деловую беседу**

§ 1. Как установить контакт с собеседником

§ 2. Как избежать начала, заводящего беседу в тупик

§ 3. Как пробудить интерес

## **Глава 4. Как выяснять потребности клиента**

§ 1. Как собрать нужные сведения о клиенте

§ 2. Как понять потребности и мотивы

§ 3. Как задавать открытые и закрытые вопросы

§ 4. Как задавать обоснованные вопросы

## **Глава 5. Как управлять беседой с помощью вопросов**

§ 1. Как задавать наводящие вопросы

§ 2. Как задавать альтернативные вопросы

§ 3. Как задавать встречные вопросы

§ 4. Как задавать обходные вопросы

§ 5. Как задавать контрольные вопросы

## **Глава 6. Как убеждать собеседника в пользу продукта**

§ 1. Как говорить о свойствах языком пользы

§ 2. Как использовать технику усиления-ослабления

§ 3. Как вызывать к себе доверие

§ 4. Как уместным образом использовать воодушевление

§ 5. Как приводить действенные аргументы

## **Глава 7. Как обращать возражения клиента себе на пользу**

§ 1. Как правильно реагировать на возражения

§ 2. Как распознавать, что маскирует возражение и отвечать в точку

§ 3. Как отличить возражение от отговорки и как с ней поступать

§ 4. Как использовать методы ответа на возражение

## **Глава 8. Как вести переговоры о цене**

§ 1. Как вести себя при обсуждении цены

§ 2. Как переубеждать клиента, говорящего: «Это слишком дорого»

§ 3. Как использовать способы обоснования цены

## **Глава 9. Как подтолкнуть клиента к заключению договора**

§ 1. Как узнать о готовности клиента принять решение

§ 2. Как склонить клиента к принятию решения

§ 3. Как использовать приемы «подталкивания» клиента

§ 4. Как себя вести, когда клиент принял положительное решение

§ 5. Как себя вести, если сегодня решение еще не принято

## **Тест**

Тест

# 42. Тренинг продаж: переговоры, представление продукта, убеждение

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Вам предстоят переговоры с новым клиентом. Ваша цель — выгодно продать продукт, а цель клиента — интересующий его продукт с выгодой для себя, но не обязательно у вас.

Результат целиком будет зависеть от того как вы поведете себя на этапе между началом переговоров и заключением сделки. Как правильно подготовиться к переговорам с конкретным клиентом? Как произвести на него благоприятное впечатление? Как управлять ходом беседы? Как быть, если клиент недружелюбен или несговорчив? Вы должны быть хорошо подготовлены, чтобы не допустить какой-нибудь роковой ошибки.

Этот тренинг позволяет отработать процесс продажи на примерах взаимодействия между продавцами и клиентами. Наблюдение за ошибками продавцов, позволит вам не совершать их самому. А наблюдение за удачными приемами, позволит вам расширить свой арсенал наиболее эффективными из них, теми, что вы пока не применяли; убедиться, что вами используются все возможности для убеждения клиента.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 6 глав, 19 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 45 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Алгоритм подготовки к продажам**

§ 1. Элементы подготовки к переговорам 1–3

§ 2. Элементы подготовки к переговорам 4–6

§ 3. Элемент подготовки к переговорам 7

## **Глава 2. Первое впечатление. Начало деловой беседы**

§ 1. Первое впечатление

§ 2. Начало деловой беседы

## **Глава 3. Управление беседой с помощью вопросов**

§ 1. Закрытые и открытые вопросы

§ 2. Обоснованные, контрольные и встречные вопросы

§ 3. Альтернативные, обходные и наводящие вопросы

## **Глава 4. Представление продукта**

§ 1. Правила и ошибки представления продукта

§ 2. Причины сниженного интереса к представлению продукта

§ 3. Как сделать представление продукта выразительным

## **Глава 5. Мотивация, убеждение, преодоление сложных ситуаций**

§ 1. Как мотивировать и убеждать

§ 2. Как действовать когда клиент сбивает цену

§ 3. Как действовать когда вы боретесь за получение заказа с конкурентами

§ 4. Как действовать когда ситуация кажется благоприятной

## **Глава 6. Завершение продажи**

§ 1. Как вести себя на завершающей стадии переговоров

§ 2. Как подтолкнуть клиента к решению

§ 3. Как облегчить клиенту процесс принятия решения

§ 4. Как действовать когда клиент категорически отказывает

## **Тест**

Тест

# **43. Тренинг продаж: работа с возражениями, аргументация, переговоры о цене**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Ни одни переговоры с целью продажи не обходятся без возражений со стороны клиента. При этом не всегда понятно, что кроется за возражением. Чему именно сопротивляется клиент? Как сформулировать свой ответ, чтобы, преодолеть все возражения и получить заказ? Какие аргументы привести, чтобы они оказали нужное воздействие? Как обосновать цену?

Мы наполнили этот тренинг множеством примеров взаимодействия продавцов с клиентами в самых разнообразных ситуациях, чтобы у вас была возможность попрактиковаться в умении распознавать, классифицировать и правильно реагировать на возражения, убедительно аргументировать и сообщать о цене таким образом, чтобы клиент с ней согласился.

Анализируя диалоги, вы будете выявлять ошибки продавцов, определять какие их действия были хороши, а какие могли бы быть и лучше. Таким образом, тренируясь в выборе способов воздействия на покупателя, вы отработаете правила и принципы поведения при переговорах с целью продажи.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 3 главы, 9 обучающих модулей.

Время изучения 5 часов.

# Содержание

Аннотация

## Глава 1. Работа с возражениями

- § 1. Правила реагирования на возражения
- § 2. Виды сопротивлений и способы работы с ними. Часть 1
- § 3. Виды сопротивлений и способы работы с ними. Часть 2

## Глава 2. Аргументация

- § 1. Правила аргументации 1–3
- § 2. Правила аргументации 4–5
- § 3. Правило аргументации 6
- § 4. Правила аргументации 7–9

## Глава 3. Переговоры о цене

- § 1. Принципы и правила поведения при обсуждении цены
- § 2. Способы обоснования цены

## Тест

Тест

# 44. Тренинг работы на выставочном стенде

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

АННОТАЦИЯ

Целью курса является: дать знания, необходимые для работы на выставочном стенде; снабдить практическими рекомендациями; отработать умение принимать решения и правильно действовать в различных ситуациях.

По итогу работы с курсом вы будете: знать, какие действия нужно совершить на этапе подготовки к выставке; понимать, как следует выглядеть и вести себя, чтобы цели выставки были достигнуты; уметь распознавать типы посетителей выставки и выбирать стратегию работы с ними; быть готовым вести разговор с посетителями стенда; уметь проводить презентацию и демонстрацию продукции или услуг; осознавать, над чем следует поработать, чтобы повысить культуру собственной речи; быть готовым к разрешению сложных ситуаций на выставке; уметь подводить итоги выставки, анализировать проделанную работу.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 6 глав, 26 обучающих модулей.

Время изучения 5 часов 25 минут.

# Содержание

## Аннотация

### **Глава 1. Подготовительная работа до выставки**

- § 1. Как ваш настрой определяет, будете ли вы успешны
- § 2. Как определять цели выставки
- § 3. Кого, как и когда приглашать
- § 4. Как рассчитать время посещений и количество приглашений
- § 5. Как составить текст презентации, конспект и тезисы выступления

### **Глава 2. Личность стендиста и его поведение на выставке**

- § 1. Как хорошо выглядеть и бодро себя чувствовать
- § 2. Вредные привычки стендиста или как оттолкнуть посетителя
- § 3. Какие ваши действия привлекут посетителя к стенду, а какие оттолкнут

### **Глава 3. Общение с посетителями стенда**

- § 1. Проходящий мимо посетитель: как создать у него желание зайти на ваш стенд
- § 2. Как заговорить с посетителем и создать у него желание общаться
- § 3. Важные факторы беседы с посетителем
- § 4. Рассказ о продукции: как говорить точно, ясно, наглядно и побудительно
- § 5. Как отвечать на вопросы посетителей
- § 6. Культура и техника речи стендиста

### **Глава 4. Продажа на стенде**

- § 1. Продажа на выставке: ее особенности и отличия от продажи в магазине
- § 2. Типы посетителей коммерческой выставки и стратегии работы с ними

§ 3. Нейтрализация возражений клиента

## **Глава 5. Презентация перед группой слушателей**

§ 1. Особенности доклада перед группой посетителей

§ 2. Виды презентационной речи

§ 3. Показ и демонстрация: отличия, способы, приемы

## **Глава 6. Разрешение сложных ситуаций**

§ 1. Посетителей у стенда нет или их слишком много

§ 2. Недовольные посетители

§ 3. Посетители, крадущие время

§ 4. Непредвиденные ситуации в презентации: что-то «сбойнуло», что-то забыл

§ 5. Наблюдение за конкурентами

§ 6. Как работать с каверзными вопросами

## **Тест**

Тест

# 45. Тренинг работы с возражениями в продажах

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

У клиента почти всегда возникают сомнения, которые нужно вовремя выявить и развеять.

Поэтому ценны возражения — они дают шанс понять, что важно для клиента. Беспокоиться стоит скорее об отсутствии возражений: если клиент не возражает, вероятно, он уже принял решение. И если это решение отрицательное — плохо дело: он занял защитную позицию, а у вас нет новых зацепок, чтобы построить действенную аргументацию.

Опасность же возражений в том, что ответив неправильно, вы рискуете сорвать сделку, поэтому отвечать экспромтом — плохой вариант.

В этом курсе мы будем отрабатывать ваше умение находить эффективные ответы на основные виды возражений. Для построения ответов мы будем использовать 14 методов переубеждения, доказавших свою эффективность. В процессе тренинга вы сможете наработать свои варианты ответов на возражения, наиболее характерные для вашей сферы деятельности.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 3 главы, 14 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 25 минут.

# Содержание



Аннотация

## **Глава 1. Приемы работы с возражениями. Часть 1**

- § 1. Прием «Намерение»
- § 2. Прием «Переопределение»
- § 3. Прием «Последствия»
- § 4. Прием «Аналогия»

## **Глава 2. Приемы работы с возражениями. Часть 2**

- § 1. Прием «Детализация»
- § 2. Прием «Укрупнение»
- § 3. Прием «Изменение контекста»
- § 4. Прием «Другой результат»
- § 5. Прием «Модель мира»

## **Глава 3. Приемы работы с возражениями. Часть 3**

- § 1. Прием «Стратегия реальности»
- § 2. Прием «Контрпример»
- § 3. Прием «Иерархия критериев»
- § 4. Прием «Рекурсия»
- § 5. Прием «Мета-позиция»

## **Тест**

Тест

# 46. Тренинг телефонных переговоров при продажах

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Перед вами стоит задача привлечь нового клиента к сотрудничеству.

С чего вы начнете?

Как выстроите свою речь, чтобы заинтересовать собеседника своим предложением?

Курс поможет освоить специфику телефонного общения с разными людьми: секретарями, специалистами, руководителями, молодыми и взрослыми, мужчинами и женщинами.

К каждому нужен свой подход.

На многочисленных примерах вы будете тренироваться определять, какие подходы к кому следует применять, а от каких лучше отказаться. Анализ диалогов между продавцами и клиентами, разбор ошибок, как при вынесении предложений, так и при работе с возражениями, разовьет в вас умение выбрать лучший способ действий.

Изучая курс, вы сможете «набить руку» в использовании методик, чтобы потом легко находить действенный способ добиться своей главной цели — убедить клиента совершить покупку..

## СТРУКТУРА

Курс содержит 6 глав, 24 обучающих модуля.

Время изучения 5 часов 15 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Прежде чем набирать номер...**

- § 1. Решите: звонить или писать
- § 2. Настройте ваши эмоции
- § 3. Поработайте с голосом
- § 4. Проверьте технику своей речи
- § 5. Укрепите свои навыки уверенного разговора по телефону

## **Глава 2. Конспект разговора, самопроверка готовности к беседе**

- § 1. Составление конспекта телефонного разговора
- § 2. Самопроверка готовности к беседе

## **Глава 3. Установление контакта**

- § 1. Как овладеть вниманием собеседника
- § 2. Как разумно построить телефонный разговор
- § 3. Каких ошибок стоит избегать при формулировании вопросов
- § 4. Что значит слушать внимательно
- § 5. Как правильно общаться с секретарями

## **Глава 4. Технологии беседы с клиентом**

- § 1. Хитрости телефонного общения
- § 2. Вопрос цены: как отвечать, чего не говорить
- § 3. Типы телефонных собеседников и особенности ведения беседы с ними
- § 4. Как себя вести при повторном звонке

## **Глава 5. Вынесение предложения, договоренность о встрече**

- § 1. Кому стоит высылать информацию?
- § 2. Беседа после того как отослан информационный материал
- § 3. Коммерческое предложение: высылать или ехать лично?
- § 4. Как договориться о встрече по телефону

§ 5. Неправильное поведение продавца

## **Глава 6. Работа с возражениями**

§ 1. Пять правил реагирования на возражения

§ 2. Методики работы с возражениями 1–7

§ 3. Методики работы с возражениями 8–14

## **Тест**

Тест

ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

# **«Презентация»**

## **47. Тренинг подготовки и проведения презентации**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Хорошая презентация производит впечатление легко и естественно разворачивающегося действия, которое как бы и не требует никаких усилий от выступающего. Однако за всем этим стоит владение необходимыми знаниями и умение применять их на практике.

Презентатор должен уметь подготовить хорошо структурированное, интересное выступление, подчиненное единой цели. Уметь справляться с неожиданными ситуациями.

Он должен уметь преодолевать свое волнение, увлекать аудиторию своим выступлением, быть убедительным, артистичным, выразительным.

Важно уметь удерживать внимание аудитории, ведь даже интересный текст может усыпить слушателей, если презентатор не владеет специальными приемами, подпитывающими интерес.

Необходимо уметь справляться с вопросами, возражениями, комментариями, которые вовсе не всегда доброжелательны.

### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 6 глав, 22 обучающих модуля.

Время изучения 2 часа 30 минут.

# **Содержание**

Аннотация

## **Глава 1. Планирование презентации**

§ 1. Основы планирования презентации

- § 2. Определение целей презентации
- § 3. Выбор места для проведения презентации

## **Глава 2. Структура презентации**

- § 1. Фундамент структуры презентации
- § 2. Компоненты презентации
- § 3. Правило трех

## **Глава 3. Содержание презентации**

- § 1. Характеристика эффективной открывающей части
- § 2. Придание убедительности основной части презентации
- § 3. Формирование эффективного заключения

## **Глава 4. Проверка готовности к презентации**

- § 1. Особенности проведения репетиций
- § 2. Проверка готовности к презентации

## **Глава 5. Аудиовизуальные средства подачи информации**

- § 1. Виды презентационных пособий
- § 2. Требования к оформлению демонстрационных материалов
- § 3. Расположение оборудования в помещении
- § 4. Последовательность работы с оборудованием
- § 5. Эффективное использование аудиовизуальных средств

## **Глава 6. Установление контакта с аудиторией**

- § 1. Как справляться с волнением
- § 2. Требования к языку презентации
- § 3. Понятие невербального общения
- § 4. Влияние имиджа на исход презентации
- § 5. Невербальные методы поддержания внимания аудитории
- § 6. Умение справляться с вопросами и возражениями аудитории

## **Тест**

Тест

# **48. Тренинг проведения презентационного выступления**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

В этом курсе вы узнаете, какую информацию вам нужно получить у организатора мероприятия, чтобы хорошо подготовиться и не попасть в неприятную ситуацию. Как

отбирать и систематизировать материал для своего выступления. Как выстроить сценарий выступления. Как в своей речи использовать техники убеждения аудитории. Что такое вспомогательные карточки, как их подготавливать и пользоваться ими во время выступления. Как эффектно оформить наглядные материалы. Как избежать ошибок при построении диаграмм, графиков, таблиц. Как с помощью показа продукции улучшить презентацию. Как наладить отношения с публикой. Как с достоинством выйти из неприятной ситуации. Какие неприятные вопросы существуют и как на них реагировать. Что такое язык тела и как на нем говорить. Как преодолеть боязнь сцены. Когда и какой юмор уместен, какие техники юмора использовать.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 18 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 15 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Подготовка к выступлению**

- § 1. Как предупредить неприятные сюрпризы
- § 2. Цель выступления
- § 3. Что может стать источником материала
- § 4. Написание сценария
- § 5. Текст доклада и вспомогательные карточки

## **Глава 2. Как лучше передать смысл сказанного?**

- § 1. Визуализации: в чем они заключаются?
- § 2. Графические наглядные пособия, таблицы и рисунки
- § 3. Показ продукции и видеодемонстрация
- § 4. Самые важные технические средства для проведения презентаций

## **Глава 3. Держим речь**

- § 1. Правила и ошибки при выступлении на публике
- § 2. Компетентность и обаяние при выступлении
- § 3. Общение с публикой
- § 4. Как произвести хорошее впечатление при проведении дискуссий за круглым столом?
- § 5. Как поступить с вопросами?

## **Глава 4. Оттачивание мастерства**

- § 1. Что значит правильно использовать язык своего тела
- § 2. Как найти нужные слова
- § 3. Юмор в вашей речи

**Тест**

Тест

## 49. Тренинг публичного выступления

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### АННОТАЦИЯ

Публичное выступление имеет свои законы — это не просто изложение какой-либо информации. Мало быть специалистом в какой-либо области, чтобы успешно выступать. Нужны не только знания в предметной области, но и знания, как правильно их преподнести, достигая целей выступления. Иначе, например, может случиться так, что слушатели «заснут» в начале выступления, впав в оцепенение, и очнутся только к его завершению.

Выступающему необходимо владеть правильным построением текста речи в соответствии с особенностями слушателей; уметь подавать материал в правильной последовательности с учетом законов восприятия; управлять своим телом: позой, жестами, выразительностью голоса; использовать специальные приемы привлечения внимания; уместным образом прибегать к демонстрационным средствам; уметь таким образом отвечать на вопросы (в том числе и на провокационные), чтобы общий эффект выступления только усиливался. И в каждом из этих моментов есть свои хитрости, владение или невладение которыми определяет, окажется выступление эффективным или провальным.

### СТРУКТУРА

Курс содержит 3 главы, 20 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 5 минут.

## Содержание

Аннотация

### **Глава 1. Публичная речь: инструменты оратора**

- § 1. Характеристики вашей речи
- § 2. Внешний облик оратора
- § 3. Что ваше тело говорит о вас
- § 4. Язык: точность, уместность
- § 5. Язык: экономичность, оригинальность
- § 6. Преодоление страха и развитие уверенности

### **Глава 2. Подготовка речи**

- § 1. Виды подготовки к выступлению
- § 2. Вопрос «Что»: выбор темы
- § 3. Вопросы «Кто», «Зачем», «Как»: настройка речи под особенности аудитории

- § 4. Ваше «Как» показывает слушателям «Кто» вы
- § 5. Использование примеров
- § 6. Логика выступления
- § 7. Логика репетиции
- § 8. Избавление текста речи от слабых высказываний

### Глава 3. Выступление

- § 1. Использование наглядных материалов
- § 2. Работа с трудными ситуациями
- § 3. Как оратору работать с вопросами
- § 4. Нюансы успешного выступления
- § 5. Управление вниманием аудитории
- § 6. Ошибки, которых следует избегать

### Тест

Тест

ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

## «Индустрия гостеприимства»

# 50. Базовые стандарты хозслужбы отеля

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### АННОТАЦИЯ

Индустрия гостеприимства — красивый и доброжелательный бизнес. Когда всё работает как надо, гостями это воспринимается как должное, напротив, любое несовершенство в работе сервиса бросается в глаза. Поэтому важна четкая, слаженная работа сотрудников, которая достигается за счет изучения «Стандартов операционных процедур» и следования им.

В данном курсе мы будем изучать основные стандарты хозяйственной службы отеля, главной целью которых является: обеспечить гостям высокий уровень обслуживания, сделать их проживание в отеле приятным, удобным, комфортным, радостным и безопасным.

### СТРУКТУРА

Курс содержит 7 глав, 14 обучающих модулей.

Время изучения 1 час 45 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Стандарт 1. «Вход в гостевой номер»**

§ 1. Тренинг

§ 2. Тест

## **Стандарт 2. «Правила поведения»**

§ 1. Тренинг

§ 2. Тест

## **Стандарт 3. «Уборка жилого номера»**

§ 1. Тренинг

§ 2. Тест

## **Стандарт 4. «Уборка номера после выезда гостей»**

§ 1. Тренинг

§ 2. Тест

## **Стандарт 5. «Генеральная уборка номера»**

§ 1. Тренинг

§ 2. Тест

## **Стандарт 6. «Работа с бытовыми электроприборами, розетками и выключателями»**

§ 1. Тренинг

§ 2. Тест

## **Стандарт 7. «Правила проживания с животными»**

§ 1. Тренинг

§ 2. Тест

ГОТОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ SCORM КУРСЫ ДЛЯ СДО ПО ТЕМЕ

## **«Производственные курсы»**

# **51. Быстрая переналадка оборудования (Single-Minute Exchange of Dies, SMED)**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

АННОТАЦИЯ



Переход к минимально достаточному производству позволяет избавить предприятие от многих значительных потерь. При этом уменьшается размер обрабатываемой партии продукции, что неизбежно влечет за собой значительный рост числа требуемых операций переналадки.

Более частая переналадка увеличивала бы себестоимость выпускаемой продукции, если бы не возможности системы быстрой переналадки оборудования (SMED), которая позволяет многократно сократить время переналадки, одновременно снижая и затраты.

Другие не менее важные результаты внедрения SMED: возрастание темпа производства, сокращение запасов, рост коэффициентов использования оборудования и производственных мощностей, устранение ошибок наладки, повышение качества и безопасности труда, удобство для операторов, снижение требований к квалификации персонала.

Внедряя SMED, производители могут получить фундаментальные стратегические преимущества за счет революционного изменения основополагающего принципа производства.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 26 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 5 минут.

# Содержание

## Аннотация

### **Глава 1. Основные понятия минимально достаточного производства**

#### **Лекции**

- § 1. Технология SMED
- § 2. Минимально достаточное производство
- § 3. Организация рабочего места с использованием системы 5С
- § 4. Система всеобщего ухода за оборудованием (TPM)
- § 5. Производство «точно в срок» (Just-in-time, JIT)

#### **Практикум**

Задания

#### **Тест к главе 1**

Тест

### **Глава 2. Стадии переналадки SMED**

#### **Лекции**

- § 1. Производство: процессы и операции
- § 2. Переналадка оборудования
- § 3. Стадии переналадки оборудования

§ 4. Основные этапы и практические методы

### **Практикум**

§ 1. Подготовка к внедрению SMED

§ 2. Скрытые потери производства

§ 3. Этапы переналадки

### **Тест к главе 2**

Тест

## **Глава 3. Операции переналадки SMED**

### **Лекции**

§ 1. Внутренние операции переналадки

§ 2. Использование функциональных зажимов

§ 3. Исключение регулировок

§ 4. Механизация

### **Практикум**

§ 1. Методы улучшения переналадки

§ 2. Улучшение соединений

§ 3. Инструмент, используемый при переналадке

### **Тест к главе 3**

Тест

## **Глава 4. Применение системы SMED**

### **Лекции**

§ 1. Результаты внедрения SMED

§ 2. Применение SMED

§ 3. Совершенствование переналадки на основе производственной системы Toyota

§ 4. Концепция минимально достаточного производства

### **Практикум**

§ 1. Выгоды от внедрения SMED

§ 2. Сокращение времени переналадки

### **Тест к главе 4**

Тест

## **Итоговый тест**

Тест

# **52. Защита от ошибок (Poka-Yoke)**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Идеология системы Рока-Йоке столь же проста, сколь и гениальна: ошибки не должны приводить к возникновению дефектов.

Для этого для всех известных причин появления дефектов должны быть применены корректирующие и предупреждающие действия.

Следуя Рока-Йоке, не полагаются на то, что операторы сами выявят каждую ошибку, а используют специальные приемы и технологии, которые эффективно и своевременно выявляют проблемы.

Рока-Йоке — система, позволяющая устранять ошибки, допускаемые операторами или возникающие по любым другим причинам, характерным для каждого производственного процесса.

Рока-Йоке предотвращает появление дефектов, чем обеспечивает 100%-е качество продукции, а также способствует повышению эффективности производственного процесса, уменьшению отходов и сокращению издержек.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 31 обучающий модуль.

Время изучения 3 часа 5 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Управление качеством**

### **Лекции**

- § 1. Развитие концепций качества
- § 2. Система управления качеством продукции
- § 3. Контроль качества
- § 4. Методы Тагучи

### **Практикум**

- § 1. Этапы управления качеством
- § 2. Система показателей качества
- § 3. Осуществление контроля качества

### **Тест к главе 1**

Тест

## **Глава 2. Предотвращение ошибок на производстве**

### **Лекции**

- § 1. Основы робастного проектирования
- § 2. Структура производства

§ 3. Элементы производства

§ 4. Предотвращение ошибок с помощью системы Poka-Yoke

### **Практикум**

§ 1. Установление номинальных значений параметров изделия и допусков на них

§ 2. Фазы производства и элементы производства

§ 3. Возможные причины неэффективности процессов производства

§ 4. Принципы системы Poka-Yoke

### **Тест к главе 2**

Тест

## **Глава 3. Методика системы Poka-Yoke**

### **Лекции**

§ 1. Стадии развития метода Poka-Yoke

§ 2. Методы контроля

§ 3. Информативный контроль

§ 4. Исходный контроль

### **Практикум**

§ 1. Принципы концепции Poka-Yoke

§ 2. Методы контроля

§ 3. Принципы последовательных методов контроля

§ 4. Исходный контроль

### **Тест к главе 3**

Тест

## **Глава 4. Производство без потерь**

### **Лекции**

§ 1. Типы систем Poka-Yoke

§ 2. Стандартизация

§ 3. Компоненты минимально достаточного производства

§ 4. Еще раз о качестве

§ 5. Устройства контроля технологических процессов

### **Практикум**

§ 1. Когда возникают дефекты

§ 2. Зачем нужны стандарты

§ 3. Принципы минимально достаточного производства

### **Тест к главе 4**

Тест

## 53. Минимально достаточное производство

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### АННОТАЦИЯ

Минимально достаточное производство — система, направленная на абсолютное исключение потерь. Она столь могущественна, что могла бы, образно говоря, выжать воду из сухого полотенца. Она позволяет найти «невидимые» потери, которые обычно ускользают от поверхностного взгляда, так как они являются естественной частью каждодневной работы.

Но не только исключением потерь славится минимально достаточное производство — оно позволяет проектировать, заказывать и производить товары весьма малыми партиями, не тратясь попусту на увеличение масштабов производства. Поэтому кроме сокращения затрат уменьшается и время выполнения заказа, и время вывода нового товара на рынок.

Всё это сопровождается увеличением качества и повышением степени удовлетворенности потребителей, так как последние получают возможность товар именно такой конфигурации, которая им нужна, и тогда, когда они этого хотят.

### СТРУКТУРА

Курс содержит 3 главы, 18 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа 45 минут.

## Содержание

### Аннотация

#### Глава 1. МДП не роскошь, а путь к процветанию

- § 1. Смена парадигмы общественных производственных отношений
- § 2. История Lean Manufacturing
- § 3. Выгоды от внедрения МДП
- § 4. Как вы относитесь к переменам?
- § 5. Как вы оцениваете готовность вашей компании к преобразованиям?

#### Глава 2. МДП как средство против потерь

- § 1. Определение МДП
- § 2. Восемь видов потерь
- § 3. Пять принципов МДП
- § 4. Кайдзен — непрерывные улучшения

§ 5. Инструменты МДП для борьбы с потерями

### Глава 3. Внедрение МДП на предприятии

§ 1. Начинаем преобразования: план действий

§ 2. Как создать минимально достаточную организацию

§ 3. Как стимулировать переход к МДП?

§ 4. Завершение трансформации

§ 5. Как придать вашим беседам о МДП более осмысленный, убедительный характер

§ 6. Ситуация «История о найденном времени»

§ 7. Ситуация «Спагетти из плоского жгута»

§ 8. Ситуация «Бережливое производство на ГАЗе»

### Тест

Тест

## 54. Построение карт потоков создания ценности (Value Stream Mapping, VSM)

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### АННОТАЦИЯ

Построение карт потока создания ценности является наиболее распространенным инструментом выявления потерь в процессе изготовления определенного продукта. Метод направлен на минимизацию потерь и улучшение синхронности работы.

Карта потока создания ценности наглядно демонстрирует характеристики всех непроизводительных затрат и процессов, с которыми необходимо бороться.

Определение количественных параметров этих потерь способствует правильному определению приоритетов улучшений. Это позволяет ставить адекватные, измеримые, обоснованные, понятные цели.

Методика построения карт потока создания ценности существенно повышает эффективность выявления резервов производственных и административных процессов на предприятии. Позволяет быстро и без существенных затрат использовать имеющийся потенциал предприятия и сотрудников для повышения конкурентоспособности.

### СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 29 обучающих модулей.

Время изучения 2 часа 55 минут.

## Содержание

Вводная информация

## **Глава 1. Поток создания ценности**

### **Лекции**

- § 1. Минимально достаточное производство
- § 2. Что такое карта потока создания ценности
- § 3. Материальные и информационные потоки
- § 4. Использование карт потока создания ценности

### **Практикум**

- § 1. Продукт и ценность продукта
- § 2. Готовность к улучшению потоков создания ценностей
- § 3. Производственный поток

### **Тест к главе 1**

Тест

## **Глава 2. Что делает поток создания ценности минимально достаточным**

### **Лекции**

- § 1. Параметры процессов для построения карт потоков
- § 2. Построение карты текущего состояния
- § 3. Информационные потоки и карта текущего состояния
- § 4. Характеристики минимально достаточного потока создания ценности

### **Практикум**

- § 1. Параметры процессов
- § 2. Построение карты текущего состояния
- § 3. Оценка текущего состояния потока создания ценности

### **Тест к главе 2**

Тест

## **Глава 3. Построение карты будущего состояния**

### **Лекции**

- § 1. Переход к будущему состоянию
- § 2. Сокращение времени выполнения заказа
- § 3. Выравнивание производства
- § 4. Усовершенствование процессов производства

### **Практикум**

- § 1. Вычисление времени такта
- § 2. Временные показатели минимально достаточного производства
- § 3. Точка приложения функции управления производством
- § 4. Улучшение карты потока

### Тест к главе 3

Тест

## Глава 4. Анализ потока создания ценности

### Лекции

- § 1. Достижение будущего состояния
- § 2. План потока создания ценности
- § 3. Улучшение потока создания ценности — ответственность менеджмента

### Практикум

- § 1. Выбор стартовой точки для совершенствования потока
- § 2. Разбиение работ по созданию будущего состояния на управляемые этапы
- § 3. Улучшения внутри отдельной области потока создания ценности
- § 4. План совершенствования потока создания ценности

### Тест к главе 4

Тест

### Итоговый тест

Тест

# 55. Производственная система «точно в срок» (Just-in-time, JIT)

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Производственная система JIT (Just-in-time) представляет собой систему организации управления производственным предприятием, нацеленную на эффективное удовлетворение потребностей потребителя, путем одновременного достижения: 1) наилучшего качества продуктов и услуг, 2) минимально возможных затрат и 3) поставок точно в срок.

Это достигается за счет устранения лишних непроизводительных затрат во внутренних процессах предприятия. Любые лишние действия, повышающие затраты на продукт, но не повышающие его ценности, должны быть устранены.

Основными факторами системы являются предпочтения клиентов и гибкость производства, включающая быстрый отклик на запросы потребителей.

Система производства «точно в срок» значительно сокращает затраты, позволяет своевременно поставить продукцию и существенно увеличивает прибыль компании.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 27 обучающих модулей.

Время изучения 6 часов 35 минут.



# Содержание

Вводная информация

## **Глава 1. Производственные стратегии и системы**

### **Лекции**

- § 1. Основы JIT
- § 2. Выбор производственной стратегии
- § 3. Производственные системы и MRP II
- § 4. Оптимизированная технология производства (OPT)
- § 5. Сравнение вытягивающей и выталкивающей систем

### **Практикум**

- § 1. Вытягивающий и выталкивающий методы
- § 2. Системы управления производством

### **Тест к главе 1**

Тест

## **Глава 2. Методы минимально достаточного производства**

### **Лекции**

- § 1. Основные понятия минимально достаточного производства
- § 2. Кайдзен
- § 3. Оптимизирование производства
- § 4. Концепция «Шесть сигма»

### **Практикум**

- § 1. Семь видов потерь
- § 2. Принцип 80/20

### **Тест к главе 2**

Тест

## **Глава 3. Система Just-in-time**

### **Лекции**

- § 1. Управление производством «точно в срок»
- § 2. Стратегия JIT
- § 3. Гибкое массовое производство Just-in-time
- § 4. Проектирование рабочих мест и вовлечение работников в Just-in-time
- § 5. Методы и технологии JIT

### **Практикум**

- § 1. Потери и методы их устранения

§ 2. Сокращение времени переналадки

§ 3. Определение количества карточек «канбан»

### **Тест к главе 3**

Тест

## **Глава 4. Практика внедрения системы JIT**

### **Лекции**

§ 1. Фундаментальное качество

§ 2. Оценка эффективности

§ 3. Функционально-стоимостной анализ (ФСА)

§ 4. Что необходимо сделать прямо сейчас

§ 5. Внедрение Just-in-time

### **Практикум**

§ 1. Взаимосвязь между JIT и TQM

§ 2. Закупки «точно в срок»

### **Тест к главе 4**

Тест

## **Итоговый тест**

Тест

# **56. Рациональная организация рабочих мест (система «5С»)**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Система «5С» обеспечивает организацию производственного процесса, гарантирующего требуемый уровень качества. Данная система позволяет практически без капитальных затрат наводить порядок и чистоту на производстве, повышать производительность, сокращать потери, снижать уровень брака, делать условия труда безопасными.

Система «5С» не только предусматривает воспитание высокоответственного отношения человека к своей деятельности, но и целый комплекс мер, исключающих возможность случайной ошибки, а также простую и стройную систему профилактики, устраняющую возможность неожиданных и тяжелых сбоев в работе оборудования.

Улучшение организации труда приводит к эффективному использованию рабочего пространства, предотвращению потерь, например, на поиск нужных предметов или за счет сокращения ненужных запасов.

Всё это необходимо и для реализации более сложных приемов и методов организации производства.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 7 глав, 38 обучающих модулей.

Время изучения 4 часа.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Подготовка к внедрению системы «5С»**

- § 1. Суть подготовки к внедрению системы «5С»
- § 2. Методика подготовки к внедрению системы «5С»
- § 3. Система «5С» — пять шагов поддержания порядка
- § 4. Эффективность системы «5С»
- § 5. Диагностика порядка в цехе
- § 6. Как определить цели наведения порядка

## **Глава 2. Сортировка (первое «С»)**

- § 1. Суть сортировки
- § 2. Методика сортировки
- § 3. Места, требующие особого внимания
- § 4. Конспект для занятия с работниками
- § 5. Технология удаления ненужного
- § 6. Основные объекты внимания

## **Глава 3. Свои места для всего (второе «С»)**

- § 1. Суть нахождения своего места для всего
- § 2. Методика нахождения своих мест для всего
- § 3. Что надо помнить при размещении предметов
- § 4. Конспект для занятия с работниками
- § 5. Технология нахождения своего места для всего
- § 6. Основные объекты внимания

## **Глава 4. Содержание в чистоте (третье «С»)**

- § 1. Суть содержания в чистоте
- § 2. Уборка рабочего места и оборудования
- § 3. Проверка и устранение неисправностей
- § 4. Конспект для занятия с работниками
- § 5. Вариант развертывания работ по уборке-проверке в цехе
- § 6. Основные объекты внимания
- § 7. Акции «Носовой платок» и «Трехминутка»

## Глава 5. Стандартизация норм и правил (четвертое «С»)

- § 1. Суть стандартизации норм и правил
- § 2. Выявление отклонений с помощью средств визуализации
- § 3. Средства визуального управления
- § 4. Конспект для занятия с работниками
- § 5. Основные объекты внимания

## Глава 6. Самодисциплина и совершенствование (пятое «С»)

- § 1. Суть культивирования самодисциплины и совершенствования
- § 2. Дисциплина — это правильные привычки
- § 3. Совершенствование и стандартизация контрольных операций

## Глава 7. Внедрение системы «5С»

- § 1. Принципы системы «5С» и методологические подходы к ее внедрению
- § 2. Система «5С» как метод организационного развития
- § 3. Сроки внедрения системы «5С»
- § 4. Ситуация «Опыт Группы компаний „Статус“»
- § 5. Ситуация «Использование „5С“ на заводе пресс-форм»

## Тест

Тест

# 57. Система всеобщего ухода за оборудованием (Total Productive Maintenance, TPM)

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Система всеобщего ухода за оборудованием дает необходимый инструментарий, чтобы научиться организовывать взаимодействие персонала, работающего с оборудованием и ремонтников для своевременного выявления и немедленного устранения возникающих проблем, исключая за счет этого аварии или полную остановку дорогостоящего оборудования. Она не только предусматривает воспитание высокоответственного отношения работников к своей деятельности, но и целый комплекс мер, исключаящих возможность случайной ошибки, а также достаточно простую и стройную систему профилактики, устраняющую возможность неожиданных и тяжелых сбоев в работе оборудования.

Последовательное внедрение системы ухода за оборудованием может существенным образом повлиять и на количество отказов. Позволяет добиться, чтобы наладка и регулировка осуществлялись с использованием четких нормативов, а не с «замерами на глазок». Исключить ситуации, когда долго не удается запустить машины и механизмы или когда они неожиданно выходят из строя, препятствуя нормальному процессу производства.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 5 глав, 25 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 10 минут.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Сортировка инструментов**

- § 1. Как определить степень необходимости инструмента, приспособлений, приборов, оснастки, оборудования?
- § 2. Как избавиться от ненужного?
- § 3. Где имеет обыкновение копиться ненужное?
- § 4. Как правильно сформулировать цель регулярного ухода за оборудованием?
- § 5. Как объяснить работникам необходимость избавляться от ненужного?
- § 6. Что конкретно нужно сделать, чтобы отделить нужное от ненужного?

## **Глава 2. Свои места для необходимых инструментов**

- § 1. Как правильно разместить инструменты, приспособления, приборы, оснастку, оборудование?
- § 2. Как найти правильное место для всего необходимого?
- § 3. Размещая, что важно учитывать?
- § 4. Как объяснить работникам необходимость класть инструменты на свое место?
- § 5. Что конкретно нужно сделать, чтобы найти свое место для всего необходимого?

## **Глава 3. Содержание оборудования в чистоте и устранение неисправностей**

- § 1. В чем заключается уборка и проверка оборудования?
- § 2. Как проводить уборку рабочего места и оборудования?
- § 3. Как проводить проверку и устранение неисправностей?
- § 4. Как объяснить работникам необходимость проведения уборки-проверки?
- § 5. Что конкретно нужно сделать для проведения уборки-проверки?

## **Глава 4. Стандартизация ухода за оборудованием**

- § 1. Как стандартизировать нормы и правила?
- § 2. Как выявлять отклонения с помощью средств визуализации?
- § 3. Где и какие использовать средства визуального управления?
- § 4. Как объяснить работникам важность их участия в установлении правил?
- § 5. Как именно устанавливать правила?

## **Глава 5. Самодисциплина в соблюдении установленных правил**

- § 1. Что такое дисциплинированное поведение?
- § 2. Как прививать дисциплинированное поведение?
- § 3. Как совершенствовать контрольные операции?
- § 4. Ситуация «Пресс опускался дважды!»

## Тест

Тест

# 58. Средства визуального контроля на производстве

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## АННОТАЦИЯ

Главный принцип визуального менеджмента, составляющего неотъемлемую часть минимально достаточного производства, — проблемы надо сделать видимыми.

Если ненормальность нельзя обнаружить, никто не сможет управлять процессом — если появились дефекты, но их не замечают, то скоро вырастет гора испорченных деталей. Но если снабдить станок устройством, которое при появлении первых «симптомов» остановит его работу, то это — остановка станка — сделает проблему явной, видимой каждому.

Визуальные средства могут помогать людям избегать оперативных ошибок; посылать сигналы тревоги, предупреждающие об опасности или любых отклонениях от правильного; давать указания, где должны находиться те или иные вещи; обозначать, подсказывать, предостерегать, оперативно напоминать, инструктировать.

С визуальным менеджментом работа выполняется ритмично, а качество продукции становится стабильным.

## СТРУКТУРА

Курс содержит 4 главы, 29 обучающих модулей.

Время изучения 2 часа 30 минут.

# Содержание

Аннотация

## Глава 1. Визуальный менеджмент деятельности

### Лекции

- § 1. Визуальный менеджмент деятельности
- § 2. Внедрение визуального менеджмента
- § 3. Производственные ячейки и бригады

### Практикум

- § 1. Преимущества использования визуального менеджмента
- § 2. Цели внедрения визуального менеджмента
- § 3. Области применения визуального менеджмента
- § 4. Этапы внедрения визуального менеджмента

#### **Тест к главе 1**

Тест

### **Глава 2. Задачи визуального менеджмента**

#### **Лекции**

- § 1. Визуальный менеджмент на производстве
- § 2. Визуальный менеджмент и 5С
- § 3. Размещение стандартов

#### **Практикум**

- § 1. Профилактика сопротивления переменам
- § 2. Эффект от внедрения 5С
- § 3. Визуализация производственных задач
- § 4. Визуализация деятельности сотрудников

#### **Тест к главе 2**

Тест

### **Глава 3. Проверка и устранение неисправностей**

#### **Лекции**

- § 1. Проверка и устранение неисправностей
- § 2. Стандартизация правил
- § 3. Визуальное управление
- § 4. Дисциплинированность и ответственность

#### **Практикум**

- § 1. Визуальные методы стандартизации правил
- § 2. Дисциплинированность и ответственность
- § 3. Средства визуального контроля
- § 4. Совершенствование средств визуального контроля

#### **Тест к главе 3**

Тест

### **Глава 4. Визуальный контроль качества**

#### **Лекции**

- § 1. Визуальный контроль качества
- § 2. Контроль изменчивости параметров

§ 3. Контроль качества по атрибуту

### **Практикум**

§ 1. Выгоды выборочного контроля

§ 2. Процедура применения выборочного контроля

§ 3. Причины изменчивости характеристик продукции

§ 4. Усиление самодисциплины работников

### **Тест к главе 4**

Тест

### **Итоговый тест**

Тест

## **59. Стандартизация работ при внедрении современных производственных систем**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Предприятие функционирует по определенным согласованным правилам. Зафиксированные в документах, они становятся стандартами.

Стандарты — это наилучший способ обеспечить качество и самый рентабельный способ выполнения работы.

Менеджеры, которые не берут на себя инициативу стандартизировать технологические, организационные и рабочие процедуры, утрачивают возможность управлять.

Когда действующие стандарты работают, а сотрудники следуют им неукоснительно — процесс управляем.

Каждый раз, когда появляются проблемы или неполадки, руководитель должен их исследовать, найти первопричину и пересмотреть существующие стандарты или внедрить новые, чтобы предотвратить возникновение подобной ситуации в будущем.

Успешный менеджмент на ежедневном уровне сводится к одному рецепту: поддерживайте и совершенствуйте стандарты.

### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 4 главы, 30 обучающих модулей.

Время изучения 3 часа 50 минут.

## **Содержание**

Аннотация



## **Глава 1. Кайдзен — непрерывное совершенствование**

### **Лекции**

- § 1. Путь к снижению затрат и повышению качества
- § 2. Кайдзен
- § 3. Сквозной контроль качества
- § 4. Кайдзен и менеджмент
- § 5. Система «точно в срок» (Just-in-time, JIT)

### **Практикум**

- § 1. Инструменты кайдзена
- § 2. Производственные системы менеджмента
- § 3. Производственная система «точно в срок»

### **Тест к главе 1**

Тест

## **Глава 2. Стандартизация**

### **Лекции**

- § 1. Стандартизация
- § 2. Менеджмент качества
- § 3. Стандарты
- § 4. Основные особенности стандартов

### **Практикум**

- § 1. Реагирование при возникновении проблем
- § 2. Управление затратами
- § 3. Снижение производственных затрат
- § 4. Особенности стандартов

### **Тест к главе 2**

Тест

## **Глава 3. Элементы концепции «кайдзен»**

### **Лекции**

- § 1. Система 5С
- § 2. Классификация потерь
- § 3. Обучающееся предприятие
- § 4. Работа кружка качества

### **Практикум**

- § 1. Выгоды от внедрения 5С
- § 2. Кайдзен о потерях

§ 3. Осуществление кайдзена

### **Тест к главе 3**

Тест

## **Глава 4. Стандартные процедуры**

### **Лекции**

§ 1. Размещение стандартов

§ 2. Управление входом

§ 3. Среда всеобщего качества

§ 4. Стандартизация процессов

### **Практикум**

§ 1. Визуализация текущего состояния производства

§ 2. Усиление самодисциплины работников

§ 3. Причины возникновения брака

### **Тест к главе 4**

Тест

## **Итоговый тест**

Тест

# **60. Технологические основы рациональной организации производства**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Данный электронный курс посвящен методам рациональной организации производства, совершенствованию производственных технологий, внедрению новых разработок в производственную деятельность.

Усиление позиций в конкурентной борьбе зависит от качества управления, совершенствование которого необходимо рассматривать как один из главных факторов повышения эффективности производства. Принимаемые в организации управленческие решения должны охватывать все аспекты и уровни жизнедеятельности организации, начиная с технологического процесса и заканчивая стратегией всей организации.

Электронный курс освещает способы повышения эффективности промышленного производства: сокращение сроков установки, переналадки промышленного оборудования, запуска в производство нового изделия или технологии, устранения всех видов внутрипроизводственных потерь, в том числе и потерь от брака, потерь в виде незавершенного производства, внутризаводских запасов.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 5 глав, 48 обучающих модулей.

Время изучения 7 часов 25 минут.

# Содержание

Вводная информация

## **Глава 1. Организация и управление производственным процессом**

### **Лекции**

- § 1. Основные принципы организации производственного процесса
- § 2. Принципы организации производства
- § 3. Производственный цикл
- § 4. Типы производства
- § 5. Влияние типа производства на организационную структуру управления
- § 6. Разработка технологических процессов

### **Практикум**

- § 1. Характеристики изделий
- § 2. Производственный цикл
- § 3. Виды движения деталей
- § 3. Виды движения деталей

### **Тест к главе 1**

Тест

## **Глава 2. Методы организации производства**

### **Лекции**

- § 1. Организация, планирование и управление технологической подготовкой производства
- § 2. Формы и пространственная структура организации производства
- § 3. Методы организации производства
- § 4. Метод организации синхронизированного производства

### **Практикум**

- § 1. Технологичность изделий
- § 2. Пространственная организация производственного процесса
- § 3. Расположение оборудования
- § 4. Синхронизация сборочных операций
- § 5. Групповое производство
- § 6. Синхронизированное производство

### **Тест к главе 2**

Тест

### **Глава 3. Система планирования производства**

#### **Лекции**

- § 1. Система планирования производства
- § 2. Планирование производственных ресурсов (MRP II)
- § 3. Разработка плана производства
- § 4. Разработка плана производства запасов

#### **Практикум**

- § 1. Шесть задач по планированию
- § 2. Система планирования и контроля производства
- § 3. Стратегии и характеристики планирования
- § 4. Планирование равномерного производства

#### **Тест к главе 3**

Тест

### **Глава 4. Технологический менеджмент**

#### **Лекции**

- § 1. Стратегический технологический менеджмент
- § 2. Рекомендации по технологическому менеджменту
- § 3. Разработка бизнес-стратегии предприятия
- § 4. Формулирование технологической стратегии
- § 5. Формирование портфеля технологических проектов

#### **Практикум**

- § 1. Повышение производительности
- § 2. Технологическая стратегия предприятия
- § 3. Отбор технологий
- § 4. Оценка технологического потенциала
- § 5. Субъективные факторы технологических проектов

#### **Тест к главе 4**

Тест

### **Глава 5. Технологически эффективное предприятие**

#### **Лекции**

- § 1. Новая организация производства
- § 2. Технологически эффективное предприятие
- § 3. Кто может быть руководителем проекта
- § 4. Техническое развитие предприятия

§ 5. Как организовать оценку технологии

§ 6. Как лучше разместить оборудование

### **Практикум**

§ 1. Характеристики современного промышленного производства

§ 2. Привлечение поставщиков к разработке новой продукции и технологии

§ 3. Анализ производственной технологии

§ 4. Уменьшение времени переналадки

### **Тест к главе 5**

Тест

### **Итоговый тест**

Тест

## **61. Управление закупочной деятельностью**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

В то время как организации во всем мире, стремясь увеличить свою прибыль, применяют все больше новых технологий в осуществлении закупочной деятельности, отечественным предприятиям порой достаточно приложить незначительные усилия в этой области, чтобы обрести дополнительные конкурентные преимущества и значительно улучшить финансовые показатели.

Правильная организация закупочной деятельности, построение партнерских отношений с поставщиками, установление системы обмена информацией между отделами закупок и другими отделами организации и вообще осознание значимости процесса закупок в удовлетворении как собственных потребностей, так и потребностей заказчиков позволяют существенно повысить эффективность работы организации в целом.

Предлагаемый курс дает комплексное представление, как организовать и оптимизировать управление закупками, находить способы разрешения сложных ситуаций, оптимизировать процессы снабжения.

### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 5 глав, 30 обучающих модулей.

Время изучения 6 часов 30 минут.

## **Содержание**

Аннотация

### **Глава 1. Организация закупки продукции**

- § 1. Закупочная деятельность
- § 2. Организация закупки продукции
- § 3. О цене закупаемой продукции
- § 4. Какое количество товаров нужно заказывать
- § 5. Как выбрать политику поставок
- § 6. Практикум к главе 1
- § 7. Тест к главе 1

## **Глава 2. Логистика закупок**

- § 1. Сущность и содержание закупочной логистики
- § 2. Организация и управление закупочной деятельностью
- § 3. Исследование рынка закупок
- § 4. Планирование закупок
- § 5. Производственные системы «тянущего» и «толкающего» типов
- § 6. Практикум к главе 2
- § 7. Тест к главе 2

## **Глава 3. Управление закупочной деятельностью**

- § 1. Определение потребности в материальных ресурсах
- § 2. Оптимальный размер заказа
- § 3. Выбор поставщика
- § 4. Модель аттестации поставщиков
- § 5. Закупки «точно в срок» (Just-in-time, JIT)
- § 6. Практикум к главе 3
- § 7. Тест к главе 3

## **Глава 4. Закупочная деятельность в системе снабжения**

- § 1. Оптимизация системы снабжения
- § 2. Реализация преобразований системы снабжения
- § 3. Сущность бенчмаркинга
- § 4. Оценка эффективности закупочной деятельности
- § 5. Регламентирование закупок
- § 6. Практикум к главе 4
- § 7. Тест к главе 4

## **Глава 5. Концепция управления цепями поставок**

- § 1. Логистические решения предприятий
- § 2. Управление цепью поставок
- § 3. Прогнозирование

- § 4. Выбор модели прогнозирования
- § 5. Виды планирования
- § 6. Практикум к главе 5
- § 7. Тест к главе 5

### **Итоговый тест**

Тест

## **62. Управление производственным подразделением**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

### **АННОТАЦИЯ**

Курс учит использованию различных методов решения всевозможных организационно-управленческих проблем. Учит новым подходам к организации производственных процессов.

Развивает умение руководителя переходить от осознания изолированных процессов производства к процессному мышлению. Учит «видеть» целостный процесс работы производства, проектировать его будущее успешное состояние.

Курс учит ставить цели и научно анализировать трудности, мешающие достижению этих целей; принимать оперативные решения. Показывает, как надо оценивать преимущества и недостатки различных решений тех или иных задач. Демонстрирует, как коллеги по профессии решали аналогичные задачи при тех или иных обстоятельствах. Вооружает знанием принципов, фактов, норм и положений, нужных при принятии различных решений.

Курс учит подбору стиля управления для достижения лучших результатов в каждом конкретном случае.

### **СТРУКТУРА**

Курс содержит 7 глав, 54 обучающих модуля.

Время изучения 11 часов 30 минут.

## **Содержание**

Вводная информация

### **Глава 1. Основы управления**

#### **Лекции**

- § 1. Функции и роли руководителя
- § 2. Принятие управленческих решений
- § 3. Технологии принятия управленческих решений
- § 4. Характеристики управленческого труда

## **Практикум**

- § 1. Задача на максимизацию прибыли
- § 2. Расчет прибыли
- § 3. Функции и роли руководителя
- § 4. Проверьте свои денежные рефлексy

## **Тест к главе 1**

Тест

## **Глава 2. Оперативное планирование в деятельности линейного руководителя**

### **Лекции**

- § 1. Оперативное управление производством
- § 2. Оперативное планирование на предприятии
- § 3. Место и роль планирования в деятельности руководителя
- § 4. Принципы планирования
- § 5. Планирование производства и управление запасами

### **Практикум**

- § 1. Задача на равномерность производства
- § 2. Разработка плана для равномерного производства
- § 3. Расчет равномерного изменения объемов производства
- § 4. Расчет объема материально-производственных запасов
- § 5. Расчет вариантов плана производства

## **Тест к главе 2**

Тест

## **Глава 3. Построение карт потоков создания ценности**

### **Лекции**

- § 1. Система оперативного управления «канбан»
- § 2. Поток создания ценности
- § 3. Построение карты текущего состояния
- § 4. Построение карты будущего состояния

### **Практикум**

- § 1. Построение карты текущего состояния

## **Тест к главе 3**

Тест

## **Глава 4. Планирование материальных ресурсов**

### **Лекции**

- § 1. План производства запасов



- § 2. Определение потребностей производства
- § 3. Основные системы управления запасами
- § 4. Анализ использования материальных ресурсов

#### **Практикум**

- § 1. Расчет объема материально-производственных запасов
- § 2. Расчет объемов производства
- § 3. Разработка плана равномерного производства
- § 4. Разработка плана
- § 5. Методы оценки запасов

#### **Тест к главе 4**

Тест

### **Глава 5. Планирование трудовых ресурсов**

#### **Лекции**

- § 1. Планирование трудовых ресурсов
- § 2. Определение потребности в трудовых ресурсах
- § 3. Анализ использования трудовых ресурсов

#### **Практикум**

- § 1. Анализ использования трудовых ресурсов
- § 2. Анализ структуры и численности работающих

#### **Тест к главе 5**

Тест

### **Глава 6. Методы управленческих воздействий**

#### **Лекции**

- § 1. Эффективное управление
- § 2. Ситуационное управление
- § 3. Инструментарий руководителя
- § 4. Методы контроля
- § 5. Оценка деятельности подчиненного
- § 6. Руководитель и коллектив
- § 7. Типичные управленческие ошибки и их устранение

#### **Практикум**

- § 1. Этапы процесса контроля
- § 2. Стили управления
- § 3. «Соучаствующий» стиль управления

#### **Тест к главе 6**

Тест

## **Глава 7. Система стимулирования и мотивирования**

### **Лекции**

- § 1. Основы мотивационного менеджмента
- § 2. Материальное стимулирование
- § 3. Нематериальные методы стимулирования
- § 4. Факторы демотивации персонала
- § 5. Типы поведения в производственном конфликте

### **Практикум**

- § 1. Факторы демотивации
- § 2. Ситуация «Новый сотрудник»
- § 3. Факторы нематериальной мотивации
- § 4. Причины возникновения конфликтов

### **Тест к главе 7**

Тест

## **Итоговый тест**

Тест

# **63. Управление рисками предприятия**

Готовый электронный SCORM курс для СДО. (Форматы: SCORM 1.2, SCORM 2004)

## **АННОТАЦИЯ**

Курс предназначен для тех, кто отвечает за успешную работу предприятия в условиях современной рискованной бизнес-среды.

Большинство управленческих решений принимается в условиях риска, что обусловлено рядом факторов: отсутствием полной информации, наличием противоборствующих тенденций, элементами случайности и многим другим. Для того чтобы вовремя распознать возможное наступление риска и минимизировать или предотвратить вероятные последствия его воздействия, необходимо знать «врага» в лицо и уметь им управлять.

Риск сопутствует любой деятельности — он является оборотной стороной свободы предпринимательства, своеобразной платой за нее. Чтобы выжить в условиях рыночных отношений, нужно решаться на внедрение технических новшеств и на смелые, нетривиальные действия, а это усиливает риск. Поэтому эффективному руководителю надо не избегать риска, а уметь оценивать степень риска и уметь управлять риском, чтобы уменьшить его.

## **СТРУКТУРА**

Курс содержит 5 глав, 22 обучающих модуля.

Время изучения 5 часов.

# Содержание

Аннотация

## **Глава 1. Сущность, содержание и виды рисков**

- § 1. Понятие риска, его основные элементы
- § 2. Причины возникновения рисков
- § 3. Принципы классификации рисков
- § 4. Характеристика предпринимательских рисков
- § 5. Практикум к главе 1
- § 6. Тест к главе 1

## **Глава 2. Учет риска при принятии управленческих решений**

- § 1. Методы перспективного анализа
- § 2. Принятие решений в условиях риска и неопределенности
- § 3. Практикум к главе 2
- § 4. Тест к главе 2

## **Глава 3. Управление рисками**

- § 1. Основные принципы управления риском
- § 2. Анализ риска
- § 3. Экспертные процедуры и методы оценок
- § 4. Методы количественной оценки риска
- § 5. Практикум к главе 3
- § 6. Тест к главе 3

## **Глава 4. Экономические риски предприятия**

- § 1. Экономические риски предприятия
- § 2. Основные методы снижения экономического риска
- § 3. Страхование как инструмент снижения степени риска
- § 4. Выбор методов снижения экономического риска
- § 5. Практикум к главе 4
- § 6. Тест к главе 4

## **Глава 5. Производственные риски предприятия**

- § 1. Процесс управления рисками на предприятии
- § 2. Приемы и методы управления риском
- § 3. Факторы риска невостребованности продукции
- § 4. Практикум к главе 5
- § 5. Тест к главе 5

## Итоговый тест

Тест