

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института передовых  
инженерных технологий  
\_\_\_\_\_ И.Ю. Кольчурина  
подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективная коммуникация в профессиональной сфере

27.04.02 «Управление качеством»  
(направленность (профиль): «Бережливое производство»)

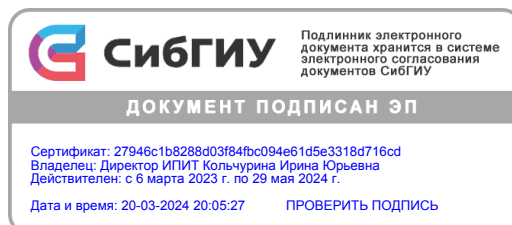
Квалификация выпускника  
Магистр

Форма обучения  
Очно-заочная форма

Срок обучения: 2 года 3 месяца

Год начала подготовки 2024

Новокузнецк  
2024



## 1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- изучение теоретических основ и отработка практических навыков эффективной коммуникации в профессиональной сфере.

Задачами учебной дисциплины являются:

- получение знаний в области деловой коммуникации в бизнесе и производственной среде;
- изучение принципов и моделей эффективной коммуникации в профессиональной сфере;
- отработка навыков использования существующих техник и инструментов в области эффективной коммуникации.

## 2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Разработка и реализация проектов 1.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Этика и культура управления;
- Разработка и реализация проектов 2;
- Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

## 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

### – Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения	– знать: нормы и правила эффективной коммуникации в профессиональной сфере.

	стратегию для достижения поставленной цели	поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде	– уметь: учитывать в работе интересы и особенности поведения и мнения коллег и партнеров.
		УК-3.2 Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей	– знать: основные особенности взаимодействия членов деловой среды. – уметь: использовать при общении в трудовом коллективе правила деловой коммуникации; учитывать в профессиональной коммуникации особенности поведения разных групп людей.
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели	– знать: виды коммуникации; правила деловой этики. – уметь: использовать правила деловой этики при различных видах коммуникации; разрешать конфликты и противоречия при деловом общении; устанавливать разные виды коммуникации в профессиональной сфере для достижения поставленной цели.
Коммуникация	УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные	– знать: стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами. – уметь: выбирать

	<p>профессионального взаимодействия</p>	<p>(жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами, используя информационно-коммуникативные технологии и учитывая специфику контактного и дистанционного коммуникативного взаимодействия</p>	<p>коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами, в том числе с использованием информационно-коммуникативных технологий и учитывая специфику контактного и дистанционного коммуникативного взаимодействия.</p>
		<p>УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности делового эпистолярного стиля, выполняет перевод академических текстов с иностранного(ых) на государственный язык и обратно, учитывая их жанровую специфику и целевую аудиторию</p>	<p>– знать: принципы и технологии письменных деловых коммуникаций. – уметь: вести деловую переписку; оформлять основные виды делового письма с учетом использования ключевых принципов ведения официально-деловой переписки.</p>
		<p>УК-4.3 Ведет устные деловые разговоры в манере, приемлемой с точки зрения профессиональной (корпоративной) культуры собеседника на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>– знать: правила ведения деловых разговоров. – уметь: вести устные деловые разговоры в профессиональной сфере.</p>
<p>Межкультурное взаимодействие</p>	<p>УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие</p>	<p>УК-5.1 Использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с</p>	<p>– знать: основы эффективной коммуникации в деловой среде.</p>

культур в процессе межкультурного взаимодействия	другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ	– уметь: конструктивно взаимодействовать в профессиональной сфере с представителями других культур.
	УК-5.2 Уважительно относится к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов	– знать: правила деловой коммуникации в межкультурной среде. – уметь: строить деловое общение с учетом уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов.
	УК-5.3 Взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	– знать: правила деловой коммуникации с людьми с учетом их социокультурных особенностей. – уметь: взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач.

#### 4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		<b>ИТОГО</b>	<b>3 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации			зачет
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	<b>72</b>	72
	<i>зачетных единиц</i>	<b>2</b>	2
Лекции, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		<b>6</b>	6
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Консультации, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		<b>57</b>	57
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Контроль, <i>академ. час.</i>		<b>9</b>	9
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0

## Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Теоретические основы эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 1.1 Введение в основы теории коммуникации (Понятия «коммуникация» и «общение». Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Модели и схемы коммуникации);

Тема 1.2 Виды коммуникации (Виды и классификация коммуникаций по моделям, функциям, типам. Коммуникативные каналы. Поведенческие особенности человека в различных коммуникативных ситуациях);

Раздел 2 Практические аспекты эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 2.1 Стратегии делового общения (Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Классификация деловых бесед. Правила установления контакта с собеседником, ведения диалога);

Тема 2.2 Технологии эффективной самопрезентации (Психологические особенности публичного выступления. Принципы эффективной презентации. Правила публичных выступлений);

Тема 2.3 Управление коммуникацией (Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Три способа объединения сообщества. Навыки влияния. Коммуникационные

барьеры. Работа с возражениями. Конфликтные ситуации в коммуникациях);

Тема 2.4 Технологии письменных деловых коммуникаций (Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Ключевые принципы ведения деловой переписки. Виды делового письма и правила оформления);

Тема 2.5 Эффективные коммуникации в деловой среде (Эффективные инструменты коммуникаций в разных рабочих и личных ситуациях. Сущность и виды коммуникаций в организации. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Теория поколений в рабочей среде. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Деловая коммуникация в межкультурной среде).

### 5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

### 6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 2.	Конфликтные ситуации в коммуникациях	1	
Тема 2.3.	Деловая переписка	1	
Тема 2.4.	Проведение делового разговора, деловой беседы	2	
Тема 2.5.	Проведение деловых переговоров	2	
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>0</b>

### 7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

## 8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

## 9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования.	10	
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение теоретического материала; 3. Оформление отчета о практической работе; 4. Подготовка к практическому занятию; 5. Прохождение тестирования.	47	
<i>Контроль</i>	<i>Подготовка к зачёту</i>	9	
<b>Итого:</b>		<b>66</b>	<b>0</b>

## 10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### а) литература:

1 Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов. – 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2024. – 315 с. – ISBN 978-5-534-07951-7. – URL: <https://urait.ru/bcode/540108> (дата обращения: 01.03.2024);

2 Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 466 с. – ISBN 978-5-534-11058-6. – URL: <https://urait.ru/bcode/535825> (дата обращения: 01.03.2024);

3 Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 319 с. – ISBN 978-5-534-16604-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/535858> (дата обращения: 01.03.2024);



4 Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов. – 4-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 193 с. – ISBN 978-5-534-09235-6. – URL: <https://urait.ru/bcode/540915> (дата обращения: 01.03.2024).

**б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

3 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 – ]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 – ]. – URL: <https://biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <http://www.biblioclub.ru>;

5 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 – ]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

6 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 – ]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

**в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- LibreOffice;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice;
- P7-Офис.

**г) базы данных и информационно-справочные системы:**

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

## **11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

## Приложение

### Аннотация

рабочей программы дисциплины «Эффективная коммуникация в профессиональной сфере»

по направлению подготовки (специальности)

**27.04.02 «Управление качеством»**

(направленность (профиль): «Бережливое производство»)

форма обучения – Очно-заочная форма

#### **1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

- изучение теоретических основ и отработка практических навыков эффективной коммуникации в профессиональной сфере.

Задачами учебной дисциплины являются:

- получение знаний в области деловой коммуникации в бизнесе и производственной среде;
- изучение принципов и моделей эффективной коммуникации в профессиональной сфере;
- отработка навыков использования существующих техник и инструментов в области эффективной коммуникации.

#### **2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)**

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Разработка и реализация проектов 1.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Этика и культура управления;
- Разработка и реализация проектов 2;
- Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

#### **3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине**

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- **Универсальные компетенции**

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде	<p>– знать: нормы и правила эффективной коммуникации в профессиональной сфере.</p> <p>– уметь: учитывать в работе интересы и особенности поведения и мнения коллег и партнеров.</p>
		УК-3.2 Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей	<p>– знать: основные особенности взаимодействия членов деловой среды.</p> <p>– уметь: использовать при общении в трудовом коллективе правила деловой коммуникации; учитывать в профессиональной коммуникации особенности поведения разных групп людей.</p>
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели	<p>– знать: виды коммуникации; правила деловой этики.</p> <p>– уметь: использовать правила деловой этики при различных видах коммуникации; разрешать конфликты и противоречия при деловом общении; устанавливать разные виды коммуникации в профессиональной сфере для достижения поставленной цели.</p>

Коммуникация	УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами, используя информационно-коммуникативные технологии и учитывая специфику контактного и дистанционного коммуникативного взаимодействия	<p>– знать: стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>– уметь: выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами, в том числе с использованием информационно-коммуникативных технологий и учитывая специфику контактного и дистанционного коммуникативного взаимодействия.</p>
		УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности делового эпистолярного стиля, выполняет перевод академических текстов с иностранного(ых) на государственный язык и обратно, учитывая их жанровую специфику и целевую аудиторию	<p>– знать: принципы и технологии письменных деловых коммуникаций.</p> <p>– уметь: вести деловую переписку; оформлять основные виды делового письма с учетом использования ключевых принципов ведения официально-деловой переписки.</p>
		УК-4.3 Ведет устные деловые разговоры в манере, приемлемой с точки зрения профессиональной	<p>– знать: правила ведения деловых разговоров.</p> <p>– уметь: вести устные деловые</p>

		(корпоративной) культуры собеседника на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	разговоры в профессиональной сфере.
Межкультурное взаимодействие	УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ	– знать: основы эффективной коммуникации в деловой среде. – уметь: конструктивно взаимодействовать в профессиональной сфере с представителями других культур.
		УК-5.2 Уважительно относится к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов	– знать: правила деловой коммуникации в межкультурной среде. – уметь: строить деловое общение с учетом уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов.
		УК-5.3 Взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	– знать: правила деловой коммуникации с людьми с учетом их социокультурных особенностей. – уметь: взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач.

#### 4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	<b>ИТОГО</b>	<b>3 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации		<b>зачет</b>
Трудоёмкость	<b>72</b>	<b>72</b>

	<i>зачетных единиц</i>	<b>2</b>	2
Лекции, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		<b>6</b>	6
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Консультации, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		<b>57</b>	57
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Контроль, <i>академ. час.</i>		<b>9</b>	9
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0

## **5 Краткое содержание учебной дисциплины**

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Теоретические основы эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 1.1 Введение в основы теории коммуникации (Понятия «коммуникация» и «общение». Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Модели и схемы коммуникации);

Тема 1.2 Виды коммуникации (Виды и классификация коммуникаций по моделям, функциям, типам. Коммуникативные каналы. Поведенческие особенности человека в различных коммуникативных ситуациях);

Раздел 2 Практические аспекты эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 2.1 Стратегии делового общения (Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Классификация деловых бесед. Правила установления контакта с собеседником, ведения диалога);

Тема 2.2 Технологии эффективной самопрезентации (Психологические особенности публичного выступления. Принципы эффективной презентации. Правила публичных выступлений);

Тема 2.3 Управление коммуникацией (Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Три способа объединения сообщества. Навыки влияния. Коммуникационные барьеры. Работа с возражениями. Конфликтные ситуации в коммуникациях);

Тема 2.4 Технологии письменных деловых коммуникаций (Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Ключевые принципы ведения деловой переписки. Виды делового письма и правила оформления);

Тема 2.5 Эффективные коммуникации в деловой среде (Эффективные инструменты коммуникаций в разных рабочих и личных ситуациях. Сущность и виды коммуникаций в организации. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Теория поколений в рабочей среде. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Деловая коммуникация в межкультурной среде).

### **6 Составитель(и):**

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).