

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Авторы-составители: **Петрова Ольга Анатольевна**

Рабочая программа дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
Код УМК 94989

Утверждено
Протокол №10
от «11» июня 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Психология делового общения

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация экскурсионных услуг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Психология делового общения** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.02 Туризм (направленность : Технология и организация экскурсионных услуг)

УК.3 Способен участвовать в реализации группового проекта

Индикаторы

УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон

ОПК.6 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Индикаторы

ОПК.6.1 Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг

ОПК.6.5 Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация экскурсионных услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	7
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Письменное контрольное мероприятие (3)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (7 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Тема 1. Введение в психологию делового общения

Деловое общение в контексте проблемы общения. Понятие коммуникации. Специфика человеческой коммуникации. Структура коммуникации по Г. Д. Лассуэллу (бихевиористский подход). Коммуникатор. Факторы доверия к коммуникатору и факторы его привлекательности. Информация. Канал передачи сообщения. Аудитория. Эффективность. Основные типы психологического влияния: убеждение и внушение. аргументация и ее уровни. Внушение. Факторы внушаемости.

Тема 2. Активное слушание, убеждение

Убеждение как способ воздействия. Условия и факторы убеждения. Структура аргументации. Приемы аргументации. Двусторонняя и односторонняя аргументация. Активное слушание и его особенности. Применение приемов активного слушания. Техники активного слушания: "эхо", «перефразирование», «интерпретация», «уточнение». Техники задавания вопросов: виды, специфика, функции.

Тема 3. Восприятие человека человеком, лидерство, руководство, конфликты и факторы сотрудничества.

Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия и рефлексия, каузальная атрибуция. Теория атрибуции Гарольда Келли. Фундаментальная ошибка атрибуции и ее факторы. Иллюзии самовосприятия убеждений, воспоминаний, мышления. Основные эффекты восприятия: установки, эффект ореола, эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации. Функции и следствия стереотипов. Факторы симпатии. Лидерство и руководство. Виды лидерства и стили руководства. Психологические особенности лидерства. Теории происхождения лидерства. Гендерные особенности лидерства. Конфликт в контексте анализа основных типов взаимодействий: сотрудничества и конкуренции. Степени продуктивной конкуренции. Факторы и условия конфликта. Типы взаимодействия и феномен социальной дилеммы. «Дилемма заключенного» и «Трагедия общинных выгонов». Факторы и принципы сотрудничества (по Д. Майерсу). Понятие групповой поляризации. Теории информационного и нормативного влияния. Огруппленное мышление и его факторы. Признаки огруппленного мышления: иллюзия неуязвимости и вера в нравственность группы, рационализация, стереотипные представления об оппонентах, давление конформизма, самоцензура, иллюзия единодушия, «поглотители информации». Предотвращение огруппленного мышления.

Тема 4. Особенности отдельных форм делового общения.

Установление контакта: Общее понятие о раппорте и ведении. Виды подстройки. Подстройка к физиологии, голосу, языку, убеждениям и ценностям. Признаки установления раппорта. Отстройка. Ошибки коммуникации: Общее понятие метамодели языка в НЛП. Виды искажений в языке. Разновидности обобщений в языке. Разновидности опущений в языке. Общее понятие об «эриксоновском гипнозе». Специфические языковые категории Милтон-модели языка: краткие общие вопросы, двойные связи («выбор без выбора»), разговорные допущения, подчиненные временные связи, скрытые команды, аналоговые обозначения, фонетическая и синтаксическая неопределенность, расширенные цитаты. Целеполагание как процесс и результат. Значение языковой формулировки целей для и их достижения. Принципы формулирования цели. Модель хорошо сформулированного результата. Основные стратегии поведения в стрессовой ситуации по В. Сатир. Особенности использования «обвиняющего», «заискивающего», «расчетливого», «отстраненного» и «уравновешенного» стилей общения. Репрезентативные системы и их виды. Показатели ведущей репрезентативной системы. Предикаты. Ключи глазного доступа. Организация и материальные условия проведения делового собрания. Психологическая характеристика этапов принятия решения группой. Ведение совещания. Брейнсторминг: условия и фазы. Условия и психологические аспекты телефонного общения. Приемы и навыки в телефонном общении. Структура и функции резюме. Стилистические особенности написания резюме. Публичное выступление: факторы успеха. Структура. Введение. Основная часть. Заключение.

Ошибки публичного выступления.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непгода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html> <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
2. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/71212>

Дополнительная:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/102278.html>
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450947>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.psychologies.ru/> Журнала Psychologies

<https://www.psychology.su/> Журнал "Психология"

<http://brainmod.ru/tests/> Онлайн-журнал Бизнес-психолог.рф

<https://www.springer.com/journal/10869> Журнал бизнеса и психологии

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Психология делового общения** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- ;
 - on-line ();
 - .
- , (student.psu.ru)
- () :
- : Microsoft Windows (- OEM);
- Microsoft Office (); Kaspersky Endpoint Security for Business, - « ».
- :
- BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).
- LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>),
- , - , , , ,
- .

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

для проведения лекционных и практических занятий: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской;

для проведения групповых(индивидуальных) консультаций: аудитория, оснащенная меловой (и) или маркерной доской;

для проведения текущего контроля: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской;

для самостоятельной работы: аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченной доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

1.

« » ,
- .
:
« »
- : , , , , ,
.
: Microsoft Windows (- OEM
); Microsoft Office (
); Kaspersky Endpoint Security for Business. - «
.
() / Google Chrome (
); « » .

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Психология делового общения**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.6

Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов оказания в соответствии с действующими стандартами

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.6.1 Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг</p>	<p>знает техники и приемы коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; умеет осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; владеет навыком коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>не знает техники и приемы коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не умеет осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не владеет навыком коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>знает техники и приемы коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не умеет осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не владеет навыком коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>знает техники и приемы коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>реализации сервисного продукта и оказания услуг; умеет осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не владеет навыком коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает техники и приемы коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; умеет осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; владеет навыком коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p>
<p>ОПК.6.5 Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг</p>	<p>знает способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; умеет применять способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; владеет навыком эффективного общения с потребителем товаров и услуг.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>не знает способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; не умеет применять способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; не владеет навыком эффективного общения с потребителем товаров и услуг.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>знает способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; не умеет применять способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; не владеет навыком эффективного общения с потребителем товаров и услуг.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>знает способы эффективного общения с</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>потребителем товаров и услуг; умеет применять способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; не владеет навыком эффективного общения с потребителем товаров и услуг.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; умеет применять способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; владеет навыком эффективного общения с потребителем товаров и услуг.</p>

УК.3

Способен участвовать в реализации группового проекта

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон</p>	<p>знает методы, приемы и техники разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректировки работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон; умеет разрешать противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон; владеет навыком разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректирования работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>не знает методы, приемы и техники разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректировки работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон; не умеет разрешать противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон; не владеет навыком разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректирования работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>знает методы, приемы и техники разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректировки работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон; не умеет разрешать противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>сторон; не владеет навыком разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректирования работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>знает методы, приемы и техники разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректировки работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон; умеет разрешать противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон; не владеет навыком разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректирования работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает методы, приемы и техники разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректировки работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон; умеет разрешать противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон; владеет навыком разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректирования работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Тема 1. Введение в психологию делового общения Входное тестирование	знает теоретические основы психологии как науки; умеет применять теоретические основы психологии как науки; владеет навыком применения теоретических основ психологии как науки.
ОПК.6.5 Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг	Тема 2. Активное слушание, убеждение Письменное контрольное мероприятие	знает способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; умеет применять способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг; владеет навыком эффективного общения с потребителем товаров и услуг.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон</p>	<p>Тема 3. Восприятие человека человеком, лидерство, руководство, конфликты и факторы сотрудничества. Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>знает методы, приемы и техники разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректировки работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон; умеет разрешать противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон; владеет навыком разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректирования работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон.</p>
<p>ОПК.6.1 Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг</p>	<p>Тема 4. Особенности отдельных форм делового общения. Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>знает техники и приемы коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; умеет осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; владеет навыком коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Тема 1. Введение в психологию делового общения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком применения теоретических основ психологии как науки.	5

умеет применять теоретические основы психологии как науки;	3
знает теоретические основы психологии как науки;	2

Тема 2. Активное слушание, убеждение

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком эффективного общения с потребителем товаров и услуг.	13
умеет применять способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг;	10
знает способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг;	7

Тема 3. Восприятие человека человеком, лидерство, руководство, конфликты и факторы сотрудничества.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректирования работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон.	13
умеет разрешать противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон;	10
знает методы, приемы и техники разрешения противоречий и конфликтов, возникающих в ходе командной работы, корректировки работы команды и перераспределения ролей с учетом интересов сторон;	7

Тема 4. Особенности отдельных форм делового общения.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
------------------------------	--------------

владеет навыком коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.	17
умеет осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг;	13
знает техники и приемы коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг;	10