

**дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового
письма»**

- 1. Срок обучения:** 36 (1 месяц)
- 2. Форма обучения:** очно-заочная, без отрыва от производства.
- 3. Содержание программы:**

1 Основы деловой риторики - 14 ч.

- 1.1 Культура и стиль речи.
- 1.2. Правила ведения деловых переговоров.
- 1.3. Этика делового общения.
- 1.4. Орфографический, грамматический и лексический минимумы. Орфоэпический минимум.

2. Навыки делового письма (Основные принципы подготовки делового письма) - 14 ч.

- 2.1. Языковые формулы в официально-деловых письмах.
- 2.2. Виды деловых писем в зависимое от цели: информационное письмо, письмо-запрос, ответы на претензии и возражения.
- 2.3. Этикетные письма и др. Письма инициативные и письма - ответы.
- 2.4. Обращение в деловых письмах.
- 2.5. Клиентоориентированный подход к ведению деловой переписки.
- 2.6. Кросс- культурные особенности в деловой переписке.

3 Деловое общение сквозь призму невербальной коммуникации - 6 ч.

- 3.1. Виды и функции невербальных симптомов, символов и знаков.
- 3.2. Виды слушания. Активное слушание: основные приемы.
- 3.3. Сторителлинг. Основные правила восприятия речи.
- 3.4. Способы составления текстов

4. Итоговая аттестация.