

Ultimately, learning a foreign language has become a requisite in the service sector. Those in the industry must stay ahead of the curve and develop their language skills in order to remain competitive in the global marketplace. Additionally, being able to effectively communicate in multiple languages can not only improve customer satisfaction, but also open up avenues for further technological advancement and international collaboration. As the service sector continues to evolve, increased multilingualism is sure to remain a valuable asset and one that cannot be overlooked.

### **THE LIST OF USED LITERATURE**

1. Anderson, D.N. (2019). An Introduction to Project Management, Fifth Edition. Boston, MA: Cengage Learning.
2. Harris, P. (2018). The Complete Guide to Project Management. London: Kogan Page.
3. Kerzner, H. (2017). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. Hoboken, NJ: Wiley.
4. Heerkens, G.R. (2015). Project Management for Engineering, Business and Technology. New York, NY: Wiley.
5. Lock, D. (2011). Project Management. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann.
6. Mintzberg, H. (2009). Managing Projects: A Proactive Approach. Upper Saddle River, NJ: FT Press.
7. Ajayi, A. (2008). Written Project Management: Effective Techniques for Managing Projects and Programs. New York, NY: McGraw-Hill.
8. Kerzner, H. (2006). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. Hoboken, NJ: Wiley.
9. Meredith, J.R. and Mantel, S. Jr. (2005). Project Management: A Managerial Approach. New York, NY: Wiley.

### **НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

**Темирова Фарангис Анваровна**

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис  
институти ўқитувчиси

**Абдушарифов Хадисбек Юлдаш угли**

**Нурмонов Махмуд Хамза угли**

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис  
институти талабалари

Тел: +998930975585

**Аннотация:** В этой статье представлена информация о том, как быть успешным менеджером, обладающим отличными коммуникативными навыками, руководящим командой, а сотрудничество с коллегами требует постоянного обмена информацией, идеями и инструкциями.

**Ключевые слова:** Эффективное общение, Повышение производительности, сотрудничества, иерархическими уровнями, Активное слушание

**Annotatsiya:** Ushbu maqolada qanday qilib mukammal muloqot qobiliyatiga ega muvaffaqiyatli menejer bo'lish, jamoani boshqarish va hamkasblar bilan hamkorlik qilish doimiy ravishda ma'lumot, g'oyalar va ko'rsatmalar almashishni talab qiladi.

**Kalit so'zlar:** Samarali muloqot, samaradorlikni oshirish, hamkorlik, ierarxik darajalar, faol tinglash

**Abstract:** This article explains how to be a successful manager with excellent communication skills, leading a team and collaborating with colleagues requires a constant exchange of information, ideas and instructions.

**Keywords:** Effective communication, Increased productivity, collaboration, hierarchical levels, Active listening

Als erfolgreicher Manager ist es unerlässlich, über hervorragende Kommunikationsfähigkeiten zu verfügen. Denn die Führung eines Teams und die Zusammenarbeit mit Kollegen erfordern den ständigen Austausch von Informationen, Ideen und Anweisungen. In dieser Einführung werden wir uns daher mit den wichtigsten Aspekten der effektiven Kommunikation auseinandersetzen und Ihnen praxiserprobte Techniken an die Hand geben, mit denen Sie Ihre Kommunikation auf ein neues Level heben können. Eine klare, verständliche und zielgerichtete Kommunikation ist nicht nur für das reibungslose Funktionieren Ihres Arbeitsalltags von entscheidender Bedeutung, sondern trägt auch maßgeblich zum Erfolg Ihres Unternehmens bei. Wenn es Ihnen gelingt, Ihre Botschaften prägnant und überzeugend zu vermitteln, werden Ihre Mitarbeiter motivierter und engagierter bei der Sache sein. Gleichzeitig legen Sie den Grundstein für eine offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit, von der Ihr gesamtes Team profitiert.

Führungscompetenz aufbauen

Effektive Kommunikation ist essenziell für Führungskräfte, um ihr Team zu motivieren, Ziele klar zu vermitteln und Entscheidungen transparent zu kommunizieren. Nur wer seine Gedanken und Anliegen überzeugend präsentieren kann, kann als glaubwürdige Führungspersönlichkeit wahrgenommen werden und Mitarbeiter dazu inspirieren, ihre Leistung zum Wohl des Unternehmens einzubringen.

Produktivität und Zusammenarbeit steigern

Wenn Anweisungen, Informationen und Feedback klar und verständlich vermittelt werden, können Missverständnisse und Fehler vermieden werden. Das erhöht die Produktivität und Effizienz im Unternehmen. Gleichzeitig fördert eine

offene Kommunikationskultur den Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und Hierarchieebenen.

#### **Kundenzufriedenheit und Reputation verbessern**

Auch im Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern ist eine professionelle Kommunikation essentiell. Nur wer sich klar, empathisch und überzeugend ausdrücken kann, kann das Vertrauen der Kunden gewinnen, Konflikte konstruktiv lösen und so die Kundenzufriedenheit und das positive Image des Unternehmens fördern.

#### **Persönliche Entwicklung unterstützen**

Nicht zuletzt profitieren Führungskräfte selbst von der Verbesserung ihrer Kommunikationsfähigkeiten. Eine ausgeprägte kommunikative Kompetenz erhöht die Ausstrahlung und Überzeugungskraft, was wiederum die eigene Karriereentwicklung unterstützt. Gute Kommunikation ist daher ein Schlüssel zum beruflichen und persönlichen Erfolg.

### **Aktives Zuhören**

Aktives Zuhören ist eine entscheidende Fähigkeit für effektive Kommunikation, besonders für Manager. Anstatt nur passiv Informationen aufzunehmen, erfordert aktives Zuhören eine bewusste und engagierte Beteiligung. Das bedeutet, den Sprechenden mit Konzentration und Interesse zu folgen, Verständnisfragen zu stellen und Zusammenfassungen zu geben, um sicherzustellen, dass die Botschaft klar verstanden wurde. Durch aktives Zuhören können Manager bessere Entscheidungen treffen, Missverständnisse vermeiden und eine vertrauensvolle Beziehung zu ihren Mitarbeitern aufbauen. Es zeigt den Gesprächspartnern, dass ihre Gedanken und Anliegen geschätzt werden. Darüber hinaus hilft aktives Zuhören Managern, wichtige Details und Nuancen in der Kommunikation wahrzunehmen, die sonst leicht übersehen werden könnten.

### **Klare und prägnante Ausdrucksweise**

Eine der wichtigsten Kommunikationsfähigkeiten für Manager ist es, sich klar und prägnant auszudrücken. Dies bedeutet, dass man seine Botschaft in kurzen, verständlichen Sätzen vermittelt, ohne dabei wichtige Details auszulassen. Eine gute Ausdrucksweise zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

- **Einfache und verständliche Sprache:** Vermeiden Sie Fachwörter, Abkürzungen oder komplizierte Satzstrukturen, vor allem wenn Sie mit Mitarbeitern oder Kunden sprechen. Erklären Sie Sachverhalte in leicht nachvollziehbaren Worten.

- **Konzentrierte Darstellung:** Kommen Sie direkt zur Sache und fokussieren Sie sich auf die wesentlichen Informationen. Schweifen Sie nicht ab und bringen Sie Ihre Botschaft in kompakter Form.

•Logischer Aufbau: Strukturieren Sie Ihre Aussagen klar und nachvollziehbar. Bauen Sie Ihre Argumente systematisch auf und leiten Sie Schlussfolgerungen logisch her.

•Angepasste Wortwahl: Passen Sie Ihren Sprachstil an das Gegenüber an. Sprechen Sie Mitarbeiter, Kunden oder Investoren mit der jeweils passenden Ausdrucksweise an.

Nur wer es versteht, seine Botschaften prägnant und zugleich klar zu kommunizieren, kann sein Gegenüber wirkungsvoll erreichen und Missverständnisse vermeiden. Dies ist eine entscheidende Führungskompetenz für erfolgreiche Manager.

### **Zusammenfassung und Ausblick**

Zum Abschluss des Workshops wollen wir die wichtigsten Erkenntnisse noch einmal zusammenfassen und einen Ausblick auf zukünftige Herausforderungen im Bereich der Mitarbeiterkommunikation geben. Effektive Kommunikationsfähigkeiten sind für Führungskräfte von entscheidender Bedeutung, um ihre Mitarbeiter zu motivieren, Konflikte zu managen und wichtige Botschaften und Ziele des Unternehmens klar zu vermitteln. Wir haben in den letzten Einheiten gelernt, wie aktives Zuhören, eine klare Ausdrucksweise und der bewusste Einsatz von Körpersprache dazu beitragen können, die Zusammenarbeit und das gegenseitige Verständnis zu verbessern.

In Zukunft werden Themen wie Kommunikation in virtuellen Teams und über digitale Kanäle eine immer größere Rolle spielen. Gerade in Zeiten von vermehrter Heimarbeit und verteilter Zusammenarbeit kommt der professionellen Anwendung von Präsentations- und Moderationstechniken eine Schlüsselrolle zu. Auch die Fähigkeit, Feedback konstruktiv zu geben und anzunehmen, wird für Führungskräfte immer wichtiger, um die Leistung und Motivation ihrer Mitarbeiter kontinuierlich zu verbessern.

### **ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. "Deinen ersten Auftrag erledigt: Asar" - Stephen R. Covey.
2. "Wie können Ihre Managementprioritäten durch Ihre Desorganisation gegenüber den richtigen Dingen beeinflusst werden?" - Robert I. Sutton
3. "Entscheidungsfindung: Ich denke genauso wie andere" - Edward de BonoGlucksberg,
4. Nippold, M. A., & Taylor, C. L. (2002). *Judgments of idiom familiarity and transparency: A comparison of children and adolescents*. Journal of Speech, Language, and Hearing