

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**СОГЛАСОВАНО**

**Заведующий кафедрой**

**Кафедра торгового дела и  
маркетинга**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий ОП ВО

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий кафедрой**

**Кафедра торгового дела и  
маркетинга**

наименование кафедры

**Суслова Ю.Ю.**

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ КОММЕРЦИИ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 Психология коммерции

Направление подготовки /  
специальность 38.03.06 Торговое дело профиль подготовки  
38.03.06.01 "Коммерция"  
*очная форма обучения*

Направленность  
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2019

Красноярск 2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

Направление 38.03.06 Торговое дело профиль подготовки 38.03.06.01

---

"Коммерция"

---

очная форма обучения

---

год набора 2019

---

Программу  
составили

старший преподаватель, Багузова Л. В.

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель дисциплины – дать студентам знания в сфере делового общения, позволяющего грамотно, качественно и эффективно осуществлять обслуживание потребителей гостиничного продукта, а также общаться в повседневной жизни.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

В ходе изучения дисциплины студенты должны решить следующие задачи:

1. иметь представление о важности делового общения в индустрии гостеприимства и туризма;
2. знать стили и виды общения, его основные законы;
3. иметь представление и уметь различать вербальное и невербальное общение;
4. иметь представление об основных типах личности и методах общения с каждым из них;
5. знать основные принципы делового общения, барьеры общения;
6. иметь представление о типологии конфликтных ситуаций и ссорах в процессе общения и методах их разрешения;
7. иметь представление об этике в сфере гостиничного бизнеса и правилах поведения сотрудников.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<b>ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>	
Уровень 1	- основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения в сфере торговли
Уровень 2	основы психологии личности; - принципы делового общения и ведения деловых переговоров;
Уровень 3	- основы этикета, как в повседневных, так и рабочих условиях
Уровень 1	- вести деловую переписку и телефонные разговоры;
Уровень 2	– применять на практике приемы делового общения, деловых переговоров;
Уровень 3	– распознавать особенности покупательского поведения и влиять на процесс принятия решения о покупке
Уровень 1	–техниками убеждения и правилами подготовки деловых

	переговоров;
Уровень 2	–искусством активной продажи, навыками психологического влияния на покупателя
<b>ОК-5:способностью к самоорганизации и самообразованию</b>	
Уровень 1	-закономерности общения, этапы коллективной работы и их особенности, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 1	- работать в команде, эффективно выполнять профессиональные задачи
Уровень 1	-навыками взаимодействия в коллективе, исполнительской дисциплиной
<b>ПК-8:готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания</b>	

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

вариативная  
Психология коммерции

Для формирования входных знаний, умений и компетенций студента необходимо изучить предшествующие дисциплины: Основы профессиональной компетентности, Делопроизводство в гостиничном деле, Организация коммерции в гостиничном деле.

Последующие межпредметные связи дисциплина «Психология коммерции» имеет с дисциплинами: Инфраструктура сервиса и сферы услуг.

Психология коммерции

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		1
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3 (108)</b>	<b>3 (108)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1 (36)</b>	<b>1 (36)</b>
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	<b>2 (72)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Психология коммерции	18	18	0	72	ОК-4 ОК-5
Всего		18	18	0	72	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Коммуникации в бизнесе	2	0	0
2	1	Публичное выступление и проведение презентаций	4	0	0
3	1	Телефонное поведение	2	0	0
4	1	Техника проведения совещаний	2	0	0
5	1	Общение в конфликтных ситуациях. Профессиональная психология	4	0	0

6	1	Требования к составлению и оформлению управленческих документов, формуляр-образец, состав и расположение реквизитов	4	0	0
Всего			18	0	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Восприятие и понимание в процессе общения	4	2	0
2	1	Особенности публичного выступления	2	0	0
3	1	Создание позитивного образа фирмы по телефону	4	0	0
4	1	Форматы совещаний: сценарии и проведение	4	2	0
5	1	Конфликты: виды, структура, стадии протекания	2	0	0
6	1	Основные реквизиты документов, требования к их составлению, оформлению и расположению	2	0	0
Всего			18	4	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Гуняков Ю. В., Гуняков Д. Ю.	Коммерциология: предчувствие перемен. Инновационные бизнес-модели коммерческой деятельности: монография	Красноярск: СФУ, 2015
Л1.2	Яковлев Г. А.	Основы коммерции: учебное пособие: [для вузов по специальностям 080301 "Коммерция (торговое дело)" и 080111 "Маркетинг"]	Москва: ИНФРА -М, 2016
Л1.3	Куимов В. В., Гуняков Ю. В., Максименко И. А., Рубан О. В., Куимов В. В.	Организация коммерческой деятельности предприятия. Коммерциология: Ч. 1. Организационно-экономические предпосылки коммерческой деятельности: учебное пособие для обучающихся по программам высшего образования направления 38.03.06 "Торговое дело" (степень "бакалавр")	Красноярск: СФУ, 2016
Л1.4	Воронин В. В.	Психология успешных продаж: конспект лекций для студентов специальностей 080401.65, 080301.65 всех форм обучения	Красноярск: КГТЭИ, 2010
Л1.5	Панкратов Ф.Г., Солдатова Н. Ф.	Коммерческая деятельность: учебник для студентов вузов	Москва: "Дашков и К", 2013
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Дашков Л. П., Памбухчиянц В. К., Памбухчиянц О. В.	Коммерция и технология торговли: учебник для вузов	М.: Дашков и К, 2011
Л2.2	Минько Э. В., Минько А. Э.	Основы коммерции: учебное пособие для вузов по специальности 080301 "Коммерция" (торговое дело)", 080111 "Маркетинг"	Москва: Питер, 2013
Л2.3	Рубан О. В.	Коммерческая деятельность: учебно- методический комплекс [для студентов напр. подготовки 100700.62 "Торговое дело", профилей 100700.62.01 «Коммерция» и 100700.62.02 «Маркетинг в торговой деятельности» ]	Красноярск: СФУ, 2012

## 7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Интернет-библиотека образовательных изданий	<a href="http://www.iglib.ru">http://www.iglib.ru</a>
----	---	---



Э2	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека - online»	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>
Э3	Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»	<a href="http://www.grebennikon.ru/">http://www.grebennikon.ru/</a>

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Подготовка к лекционному занятию включает выполнение всех видов заданий, рекомендованных к каждой лекции, т.е. задания выполняются еще до лекционного занятия по соответствующей теме.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

Практические занятия позволяют развивать у студентов творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом вовремя, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Вы можете дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Ваша самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в

аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- решение практических ситуаций;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- подготовки к тестированию;
- подготовка к зачету

Формы контроля.

1. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
2. Устные и письменные вопросы на практических занятиях
3. Применение интернет-групп, индивидуальные и кафедральные сайты, скайп.
4. Тестирование.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации в зависимости от нозологии:

Для лиц с нарушением зрения:

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушением слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

9.1.1	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицензиат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.2	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицензиат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.3	ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицензиат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.4	Kaspersky Endpoint Security Лицензиат 2462170522081649547–546 от 22.05.2017
9.1.5	

## 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	1. Российский ресурсный центр учебных кейсов [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <a href="http://www.gsom.spbu.ru/umc">http://www.gsom.spbu.ru/umc</a> .
9.2.2	2. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <a href="http://encycl.yandex.ru">http://encycl.yandex.ru</a> .
9.2.3	3. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – сайт. – Режим доступа : <a href="http://www.aup.ru">http://www.aup.ru</a> .
9.2.4	4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <a href="http://elibrary.ru/project_authors.asp?">http://elibrary.ru/project_authors.asp?</a> .
9.2.5	5. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> .
9.2.6	6. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> .

## 10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

