

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

**д-р экон.наук., профессор Сулова
Юлия Юрьевна**

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРАКТИКА ЭФФЕКТИВНОГО
ОБЩЕНИЯ В ТОРГОВЛЕ**

Дисциплина Б1.В.02 Практика эффективного общения в торговле

Направление подготовки /
специальность 38.03.06 Торговое дело профиль подготовки
38.03.06.02 "Маркетинг в торговой
деятельности"

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 38.03.06.02

"Маркетинг в торговой деятельности"

очная форма обучения

2019 год набора

Программу
составили

канд.экон.наук, доцент, Ананьева Надежда
Васильевна

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины является: формирование у студентов умений и навыков эффективного речевого общения, значимых в профессиональной деятельности для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи курса

- формирование представления о принципах и правилах эффективной коммуникации;
- формирование умений и навыков эффективного письменного и устного речевого общения в профессиональной деятельности для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

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

| | |
|--|---|
| ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | |
| Уровень 1 | -основы лексики и грамматики русского языка, основы межличностного и межкультурного взаимодействия, основы деловой речи и правила оформления документации |
| Уровень 1 | -аргументировано и четко строить свою речь, составлять резюме, портфолио, свободно владеть письменной и устной речью на русском языке, осуществлять чтение и перевод со словарем с иностранного языка |
| Уровень 1 | -деловой и письменной речью на русском языке, навыками чтения |
| ПК-5: способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами | |
| Уровень 1 | культуру делового общения для управления персоналом организации (предприятия); |
| Уровень 1 | применять культуру делового общения в работе с малым коллективом; |
| Уровень 1 | навыками делового общения в организационно-управленческой работе с малыми коллективами; |

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной

программы

Дисциплина "Практика эффективного общения в торговле" входит в вариативную часть обязательных дисциплин учебного плана (Б1.В.ОД.3)

Практика эффективного общения в торговле

Изучение данной дисциплины предшествуют такие:

История торговли

Поведение потребителей

Навыки эффективного поиска работы

История торговли

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

<https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=10629>

2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад.час) | Семестр |
|--|--|-----------------|
| | | 1 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 3 (108) | 3 (108) |
| Контактная работа с преподавателем: | 1,5 (54) | 1,5 (54) |
| занятия лекционного типа | 0,5 (18) | 0,5 (18) |
| занятия семинарского типа | | |
| в том числе: семинары | | |
| практические занятия | 1 (36) | 1 (36) |
| практикумы | | |
| лабораторные работы | | |
| другие виды контактной работы | | |
| в том числе: групповые консультации | | |
| индивидуальные консультации | | |
| иная внеаудиторная контактная работа: | | |
| групповые занятия | | |
| индивидуальные занятия | | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | 1,5 (54) | 1,5 (54) |
| изучение теоретического курса (ТО) | | |
| расчетно-графические задания, задачи (РГЗ) | | |
| реферат, эссе (Р) | | |
| курсовое проектирование (КП) | Нет | Нет |
| курсовая работа (КР) | Нет | Нет |
| Промежуточная аттестация (Зачёт) | | |

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 | Модуль 1. Основы речевого общения | 6 | 12 | 0 | 12 | ОК-3 ПК-5 |
| 2 | Модуль 2. Язык и речь. | 6 | 12 | 0 | 14 | ОК-3 ПК-5 |
| 3 | Модуль 3. Деловое общение | 6 | 12 | 0 | 24 | ОК-3 ПК-5 |
| Всего | | 18 | 36 | 0 | 50 | |

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 | Становление речевого общения как наук | 2 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | Основные понятия курса | 2 | 0 | 0 |
| 3 | 1 | Речевая норма и культура речи | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | Речевые средства общения | 2 | 0 | 0 |
| 5 | 2 | Этикет речевого общения | 2 | 0 | 0 |
| 6 | 2 | Функциональные стили и жанры современного литературного языка | 2 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-------|---|--------------------------------------|----|---|---|
| 7 | 3 | Публичное выступление | 2 | 0 | 0 |
| 8 | 3 | Ведение спора | 1 | 0 | 0 |
| 9 | 3 | Основы мастерства беседы и совещаний | 2 | 0 | 0 |
| 10 | 3 | Подготовка и проведение переговоров | 1 | 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 | Становление речевого общения как наук | 4 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | Основные понятия курса | 4 | 0 | 0 |
| 3 | 1 | Речевая норма и культура речи | 4 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | Речевые средства общения | 4 | 0 | 0 |
| 5 | 2 | Этикет речевого общения | 4 | 0 | 0 |
| 6 | 2 | Функциональные стили и жанры современного литературного языка | 4 | 0 | 0 |
| 7 | 3 | Публичное выступление | 2 | 0 | 0 |
| 8 | 3 | Ведение спора | 4 | 0 | 0 |
| 9 | 3 | Основы мастерства беседы и совещаний | 4 | 0 | 0 |
| 10 | 3 | Подготовка и проведение переговоров | 2 | 0 | 0 |
| Всего | | | 36 | 0 | 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 | | | | | |

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|--|---------------------|----------|-------------------|
|--|---------------------|----------|-------------------|

| | | | |
|------|----------------------------------|---|-----------------------|
| Л1.1 | Ананьева Н.В | Теория и практика эффективного речевого общения: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...38.03.06.02 Маркетинг в торговой деятельности,] | Красноярск: СФУ, 2018 |
| Л1.2 | Ананьева Н. В., Волошин А. В. | Теория и практика эффективного речевого общения: учебное пособие | Красноярск: СФУ, 2019 |

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 | Крылова М. Н. | Риторика: учебное пособие | Москва: Директ-Медиа, 2014 |
| Л1.2 | Гаврилова Н. А. | Русский язык и культура речи | Москва: Лань, 2017 |
| Л1.3 | Анохина Т. Я., Гонтарева О. П., Дашевская Е. И., Змазнева О. А. | Стилистика и культура русской речи: Учебник | Москва: Издательство "ФОРУМ", 2013 |
| Л1.4 | Граудина Л. К., Ширяев Е. Н. | Культура русской речи: Учебник для вузов | Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2015 |
| Л1.5 | Анохина Т. Я., Гонтарева О. П., Дашевская Е. И., Анохиной Т. Я. | Стилистика и культура русской речи: учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по нефилологическим специальностям : рекомендовано федеральным гос. бюджетным образовательным учреждением высш. проф. образования "Моск. гос. ун-т печати им. Ивана Федорова" | М.: Форум, 2013 |
| Л1.6 | Марьева М. В. | Русский язык в деловой документации: Учебник | Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017 |
| 6.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Л2.1 | Колесникова Э. В. | Введение в теорию риторики | Москва: Языки славянской культуры, 2014 |
| Л2.2 | Матвеева Г. Г., Ленец А. В., Петрова Е. И. | Основы прагмалингвистики: монография | Москва: Флинта, 2015 |
| Л2.3 | Волков А. А. | Курс русской риторики: Учебное пособие | Москва: Издательство "ФОРУМ", 2015 |
| Л2.4 | Кузнецов И.Н. | Риторика, или Ораторское искусство | Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2015 |
| Л2.5 | Кузнецов И. Н. | Риторика | Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013 |
| 6.3. Методические разработки | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л3.1 | Ананьева Н.В | Теория и практика эффективного речевого общения: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...38.03.06.02 Маркетинг в торговой деятельности,] | Красноярск: СФУ, 2018 |
| Л3.2 | Ананьева Н. В., Волошин А. В. | Теория и практика эффективного речевого общения: учебное пособие | Красноярск: СФУ, 2019 |

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

| | | |
|----|--|---|
| Э1 | Интернет-портал «Культура письменной речи» | http://www.grammar.ru |
| Э2 | Словари» (online). | http://www.slovari.gramota.ru |
| Э3 | Русский язык и культура речи: электронный учебник. | http://www.ido.rudn.ru/ffec/rlang/rl11.html |
| Э4 | Словари русского языка. | http://yaca.yandex.ru/yaca/cat/Reference/Dictionaries/Russion_dic |
| Э5 | Образцы деловых документов: электронный сборник. | http://dogovor.helpery.ru/ |
| Э6 | Делопроизводство, документооборот и документирование. Документы и оформление документов. | http://working-papers.ru/ |
| Э7 | Русский язык". Справочно-информационный портал | http://www.gramota.ru/ |
| Э8 | Риторика, русский язык и культура речи, лингвокультурология: | http://gramota.ru/book/ritorika/ |

| | |
|---|--|
| электронные лингвокультурологические курсы. | |
|---|--|

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Учебная деятельность студента в процессе изучения дисциплины строится из контактных форм работы - это лекции, семинарские занятия, подготовка и обсуждение реферата по одной из предложенных тем, самостоятельная работа студентов (над нормативными документами, научной и учебной литературой, освоение статистической и аналитической информации), использование индивидуальных консультаций, завершающее итоговое испытание - зачет.

Работа на лекциях является очень важным видом студенческой деятельности, где излагаются основные теоретические положения и концепции курса, дающие студентам информацию, соответствующую программе.

Лекционный материал дисциплины структурирован по разделам и темам. Каждый раздел определяет уровень знаний и навыков, необходимых учащемуся для подготовки к профессиональной деятельности

Основная часть времени отводится на знакомство с литературными источниками, которые предлагаются к изучению, работу библиотечных фондах вуза и города, а также освоение электронных источников информации. Конспектируя наиболее важные вопросы, имеющие научно-практическую значимость, новизну, актуальность, делая выводы, заключения, высказывая практические замечания, выдвигая различные положения, гипотезы, студенты глубже понимают вопросы курса.

Краткие записи лекций (конспектирование) помогает усвоить материал. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.

Подготовка к семинарам осуществляется в соответствии с планом занятия, в котором дается список литературы

Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Студент должен излагать материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю. По окончании семинарского занятия студенту следует повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения,

отметив положения, лежащие в их основе. Для этого студенту в течение семинара следует делать пометки. Более того в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель, ведущий семинарские занятия. Терминологический словарь выносится на текущий контроль.

Самостоятельная работа формирует творческую поисковую активность студентов, представление о своих научных и социальных возможностях, а также способность выделять главное, развивает и совершенствует логическое мышление. Для успешной сдачи зачета необходимо изучить теоретическую часть курса, научиться применять теоретические знания в практической профессиональной деятельности, практическом выполнении заданий самостоятельной работы.

Самостоятельная работа включает:

1. Освоение теоретического материала,
2. Изучение публикаций по актуальным экономическим вопросам, связанным с проблематикой дисциплины
3. Подготовка докладов по темам в соответствии с программой курса.
4. Ответы на контрольные вопросы, выполнение контрольных заданий, предложенных в учебно-тематическом плане практических занятий и текущем контроле знаний студентов.
5. Тестирование студентов.
6. Консультации преподавателя по наиболее сложным темам.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

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) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный; |
| 9.1.2 | Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный; |
| 9.1.3 | ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицсертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017; |
| 9.1.4 | Kaspersky Endpoint Security Лицсертификат 2462-170522-081649-547-546 от 22.05.2017; |

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

| | |
|------------|--|
| 9.2.1 | Справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант». |
| 9.2.2 | Обучающимся обеспечен доступ к профессиональным базам данных и информационным справочным системам, электронно-библиотечным системам: |
| 9.2.3 | Библиотека учебной и научной литературы: http://www.i-u.ru/biblio |
| 9.2.4 | Научная электронная библиотека (eLIBRARY.RU): http://elibrary.ru |
| 9.2.5 | ЭБ Издательского дома «Гребенников»: http://grebennikon.ru |
| 9.2.6 | Электронно-библиотечная система "ИНФРА-М": http://www.znaniy.com |
| 9.2.7 | Электронно-библиотечная система «Лань»: http://e.lanbook.com |
| 9.2.8 | Электронный каталог библиотеки ТЭИ СФУ: http://elcat.kgtei.ru:82/ |
| 9.2.9 | Электронный каталог НБ СФУ |
| 9.2.1 0 | Мониторинг экономических показателей: http://www.budgenrf.ru |
| 9.2.1 1 | Новости и технологии торгового бизнеса: http://www.torgrus.ru |
| 9.2.1 2 | Российская торговля: http://www.rtpress.ru |
| 9.2.1 3 | РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера): http://www.rbc.ru – |

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).