

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
38.03.06.02 "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

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

| ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | |
|---|--|
| 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 |
| ОК-5:способностью к самоорганизации и самообразованию | |
| 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 |
| ПК-8:готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания | |

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 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 3 (108) | 3 (108) |
| Контактная работа с преподавателем: | 1 (36) | 1 (36) |
| 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 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | 2 (72) | 2 (72) |
| 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 | 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 | http://www.iglib.ru |
|----|---|---|

| | | |
|----|--|---|
| Э2 | Электронная библиотечная система «Университетская библиотека - online» | http://www.biblioclub.ru |
| Э3 | Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» | http://www.grebennikon.ru/ |

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 : http://www.gsom.spbu.ru/umc . |
| 9.2.2 | 2. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://encycl.yandex.ru . |
| 9.2.3 | 3. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – сайт. – Режим доступа : http://www.aup.ru . |
| 9.2.4 | 4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://elibrary.ru/project_authors.asp? . |
| 9.2.5 | 5. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.consultant.ru . |
| 9.2.6 | 6. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.garant.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).

