

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.05 Психологические основы коммуникаций в работе
товароведа

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

38.03.07 ТОВАРОВЕДЕНИЕ

Направленность (профиль)

38.03.07.05 Экспертиза товаров во внутренней и внешней торговле

Форма обучения

очная

Год набора

2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

канд. техн. наук, доцент, Веретнова О.Ю.

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель изучения дисциплины: содействие улучшению профессиональной подготовки специалистов торговли и повышению уровня нравственного и этического воспитания товароведов.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачами изучения дисциплины является изучение предмета, основных категорий и задач профессиональной этики; изучение этической культуры сервиса в торговле и формирование необходимых навыков и умений для ее обеспечения; изучение правил и норм профессионального поведения в коллективе и профессиональной этики в товароведной деятельности; изучение особенностей деловых отношений в товароведной деятельности; овладение методами и навыками делового общения, овладение способами предотвращения противоречий в деловых отношениях и их решение; изучение особенностей психологии и этики в товароведной деятельности; овладение навыками влияния на торговый процесс, учитывая эмоционально-волевые особенности личности и темперамента; формирование навыка принятия самостоятельных решений при анализе проблем, связанных с отношениями потребителя, продавца и производителя.

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ОК-5: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК-5: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Владеть: навыками коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	

ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>знать: этические нормы общения с коллегами и партнерами;</p> <p>уметь: строить межличностные отношения и работать в группе;</p> <p>владеть: навыками общения в стандартных профессиональных ситуациях;</p>
ОК-7: способность к самоорганизации и самообразованию	
ОК-7: способность к самоорганизации и самообразованию	<p>уметь:</p> <p>критически оценивать свои достоинства и недостатки.</p>
ПК-2: способность организовывать закупку и поставку товаров, осуществлять связи с поставщиками и покупателями, контролировать выполнение договорных обязательств, повышать эффективность торгово-закупочной деятельности	
ПК-2: способность организовывать закупку и поставку товаров, осуществлять связи с поставщиками и покупателями, контролировать выполнение договорных обязательств, повышать эффективность торгово-закупочной деятельности	<p>Знать: этические нормы при коммуникации с поставщиками и покупателями, понимать их значимость для эффективности торгово-закупочной деятельности</p>

1.4 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)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	0,5 (18)	
Самостоятельная работа обучающихся:	1 (36)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Контактная работа, ак. час.							
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Этика в товароведной деятельности									
	1. Этика в товароведной деятельности	2							
	2. Этика в товароведной деятельности			2					
	3. Этика в товароведной деятельности							4	
2. Правила ведения деловых переговоров и переписки									
	1. Правила ведения деловых переговоров и переписки	2							
	2. Правила ведения деловых переговоров и переписки			2					
	3. Правила ведения деловых переговоров и переписки							4	
3. Основы психологии взаимоотношений партнеров в процессе «купли-продажи»									
	1. Основы психологии взаимоотношений партнеров в процессе «купли-продажи»	2							
	2. Основы психологии взаимоотношений партнеров в процессе «купли-продажи»			2					
	3. Основы психологии взаимоотношений партнеров в процессе «купли-продажи»							4	

4. Психология в коммуникационной политике								
1. Психология в коммуникационной политике	2							
2. Психология в коммуникационной политике			2					
3. Психология в коммуникационной политике							4	
5. Психология потребителей								
1. Психология потребителей	2							
2. Психология потребителей			2					
3. Психология потребителей							4	
6. Этические аспекты рекламной деятельности								
1. Этические аспекты рекламной деятельности	2							
2. Этические аспекты рекламной деятельности			2					
3. Этические аспекты рекламной деятельности							4	
7. Роль товароведов в области защиты прав потребителей								
1. Роль товароведов в области защиты прав потребителей	4							
2. Роль товароведов в области защиты прав потребителей			4					
3. Роль товароведов в области защиты прав потребителей							6	
8. Конфликты и их разрешение в деятельности товароведа								
1. Конфликты и их разрешение в деятельности товароведа	2							
2. Конфликты и их разрешение в деятельности товароведа			2					
3. Конфликты и их разрешение в деятельности товароведа							6	
4.								

Bcero	18		18				36	
-------	----	--	----	--	--	--	----	--

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г., Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности " Упр. персоналом"(Москва: ИНФРА-М).
2. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А., Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям(Москва: Юрайт).
3. Памбухчиянц О. В. Организация торговли: учебник(Москва: Дашков и К°).
4. Пикалова Этика деловых отношений: [учеб.-метод. комплекс для 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника](Красноярск: СФУ).
5. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие(Москва: Издательский Дом "ФОРУМ").
6. Гонтарь О.П. Профессиональная этика: [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.02.01 Технология и организация туроператорских и турагентских услуг](Красноярск: СФУ).
7. Драганчук Л. С. Поведение потребителей в сфере услуг: учеб.-метод. пособие для семинар. занятий [студентов напр. 080200.68 «Менеджмент»](Красноярск: СФУ).
8. Коноплев И. А., Титоренко Г. А., Одинцов Б. Е., Брага В. В., Кричевская О. Е., Евсюков В. В., Титоренко Г. А. Информационные системы и технологии управления: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет"(Москва: ЮНИТИ).
9. Гагарина Л. Г., Теплова Я.О., Румянцева Е.Л., Баин А.М., Гагарина Л. Г. Информационные технологии: учебное пособие(Москва: ИД Форум).
10. Гусейнов А. А., Гаджикурбанов А. Г., Иванюшкин А. Я., Пороховская Т. И., Прокофьев А. В., Разин А. В., Гусейнов А. А. Этика: учебник для студентов вузов (бакалавров)(Москва: Юрайт).
11. Ермолаева Л.В., Попкова М.И. Профессиональные компьютерные программы (Автоматизированное рабочее место товароведа): учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для ... 38.03.07.01 - Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров(Красноярск: СФУ).
12. Руденко А. М. Этика: Учебное пособие(Москва: Издательский Центр РИО□).
13. Пикалова А.А. Этика деловых отношений: [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для ...13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (СДИО)](Красноярск: СФУ).
14. Бондарь Н.В. Профессиональная этика: [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для ...07.03.04 Градостроительство](Красноярск: СФУ).

15. Куправа Т. А. Управление торговлей 1С:8.2. Редакция 11. Внедрение и применение(Москва: ДМК-Пресс).
16. Кошечкина И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования(Москва: Форум).
17. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата(М.: Юрайт).
18. Одинцова О.В. Профессиональная этика: учеб. для студентов учреждений высш. проф. образования(М.: Академия).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP), Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level, Kaspersky Endpoint Security, ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users.

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. На сегодняшний день СФУ представлен в Интернет официальным сайтом института, сайтами подразделений, факультетов, кафедр; сайтами электронных изданий; поисковыми и информационными системами; тематическими сайтами по отдельным сферам деятельности.
2. Обучающимся должен быть также обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:
- 3.
4. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
5. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
6. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
7. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://encycl.yandex.ru>.
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://elibrary.ru/project_authors.asp?

9. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.consultant.ru.
10. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.garant.ru.

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 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.

Для проведения практических занятий используются специализированные аудитории, оснащенные оборудованием.

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