

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

Б1.В.12 Коммуникативные взаимодействия в торговле и
сервисе

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)

43.03.01.31 Сервис в торговле

Форма обучения

заочная

Год набора

2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

_____ канд.экон.наук, доцент, Ананьева Надежда Васильевна

_____ должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель изучения курса формирование у студентов теоретических и практических знаний, позволяющих взаимосвязь с представителями различных культур, и ориентироваться в современных тенденциях межкультурного взаимодействия в торговле и сервисе.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- развитие навыков межкультурного общения;
- дать представление об основных этапах развития межкультурного взаимодействия и факторов, оказывавших на них влияние в различные исторические периоды;
- рассмотреть основные направления, формы, факторы, вовлеченных в процесс межкультурных взаимодействий и их эволюции;
- познакомить студентов с основными проблемами межкультурных взаимодействий в современных условиях глобализации и определить перспективы их дальнейшего развития.
- определить роль и место культурных традиций и межкультурных взаимодействий в торговле и сервисе.

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
ПК-1: Способен осуществлять процессы предоставления услуг с учетом их специфики и с применением клиентоориентированных технологий в области торговли и сервиса	
ПК-1.1: способен применять клиентоориентированные технологии при предоставлении услуг с учетом их специфики	

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: .

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:	0,28 (10)	
занятия лекционного типа	0,17 (6)	
практические занятия	0,11 (4)	
Самостоятельная работа обучающихся:	2,61 (94)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	
Промежуточная аттестация (Зачёт)	0,11 (4)	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	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. Общая характеристика коммуникативного взаимодействия в торговле и сервисе									
	1. Возникновение и развитие межкультурного взаимодействия	1							
	2. Возникновение и развитие межкультурного взаимодействия								
	3. Возникновение и развитие межкультурного взаимодействия							10	
	4. Дефиниции языка и культуры их взаимодействия	1							
	5. Дефиниции языка и культуры их взаимодействия			1					
	6. Дефиниции языка и культуры их взаимодействия							10	
	7. Вербальные составляющие коммуникативного взаимодействия	1							
	8. Вербальные составляющие коммуникативного взаимодействия								

9. Вербальные составляющие коммуникативного взаимодействия							9	
10. Невербальные особенности в торговле и сервисе								
11. Невербальные особенности в торговле и сервисе			1					
12. Невербальные особенности в торговле и сервисе							11	
2. Реализация коммуникативных взаимодействий								
1. Национальные контексты в торговле и сервисе	1							
2. Национальные контексты в торговле и сервисе								
3. Национальные контексты в торговле и сервисе							11	
4. Содержание и порядок проведения коммуникативного анализа поведения потребителей								
5. Содержание и порядок проведения коммуникативного анализа поведения потребителей								
6. Содержание и порядок проведения коммуникативного анализа поведения потребителей							11	
7. Основные характеристики национальных стилей ведения переговоров								
8. Основные характеристики национальных стилей ведения переговоров			1					
9. Основные характеристики национальных стилей ведения переговоров							10	
10. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	1							
11. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления			1					
12. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления							11	
13. Торговля и сервис как способ коммуникативного взаимодействия в условиях глобализации	1							

14. Торговля и сервис как способ коммуникативного взаимодействия в условиях глобализации								
15. Торговля и сервис как способ коммуникативного взаимодействия в условиях глобализации							11	
Всего	6		4				94	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Яновская И.В. Профессионально ориентированные риторика, дискуссия и общение: Учебное пособие(Волгоград: ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет).
2. Сковородников А. П. Речевое общение: Выпуск 4 (12): Вестник Российской риторической ассоциации(Красноярск: Красноярский университет [КрасГУ]).
3. Ананьева Н. В., Волошин А. В. Теория и практика эффективного речевого общения: учебное пособие(Красноярск: СФУ).

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. Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level(Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
- 2.
3. Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
- 4.
5. Kaspersky Endpoint Security для рабочих станций и файловых серверов Лицсертификат 1808-000451-57691D24 от 23.08.2021

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

1. Справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант».
2. 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.
3. Обучающимся должен быть также обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:
4. Российский ресурсный центр учебных кейсов [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.gsom.spbu.ru/umc>.
5. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://encycl.yandex.ru>.
6. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – сайт. – Режим доступа : <http://www.aup.ru>.
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://elibrary.ru/project_authors.asp?.

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

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