

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

Б1.О.14 Технологии делового общения 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 является ознакомление студентов с основными аспектами делового взаимодействия и оптимизация умений и навыков делового общения

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

### 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
<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
УК-3.1: способен осуществлять социальное взаимодействие в команде	
УК-3.2: способен реализовывать свою роль в команде	
<b>УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>	
УК-5.1: Способен воспринимать закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте	
УК-5.2: Способен понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	

### 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)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

### 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
<b>1. Теоретические основы общения</b>											
		1									
				1							
								8			
		1									
				1							
								8			
		1									
				1							
								8			

11. Имиджеология как наука о повышении эффективности общения			1					
12. Имиджеология как наука о повышении эффективности общения							4	
<b>2. Формы делового общения</b>								
1. Публичные выступления в деловом общении	1							
2. Публичные выступления в деловом общении			1					
3. Публичные выступления в деловом общении							8	
4. Деловая беседа как основная форма делового общения	1							
5. Деловая беседа как основная форма делового общения								
6. Деловая беседа как основная форма делового общения							6	
7. Деловые переговоры: национальные особенности их ведения	1							
8. Деловые переговоры: национальные особенности их ведения			1					
9. Деловые переговоры: национальные особенности их ведения							4	
10. Конфликтология								
11. Конфликтология			1					
12. Конфликтология							6	
13. Технология работы над документацией								
14. Технология работы над документацией			1					
15. Технология работы над документацией							6	
Всего	6		8				58	

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Данельян А. А. Корпорация и корпоративные конфликты: монография (Москва: Камерон).
2. Колесникова Н. Л. Деловое общение: учебное пособие(Москва: Флинта).
3. Светлов М. А., Светлов А., Игин И. И., Озеров Л. А. Беседа: стихи, взрослые сказки, статьи, рецензии, выступления, записные книжки, афоризмы(Москва: Молодая гвардия).
4. Поваляева М. А., Рутер О. А. Невербальные средства общения: монография(Ростов-на-Дону: Феникс).
5. Михайлова К. Ю. Международные деловые переговоры(Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет).
6. Лементуева Л. В. Публичное выступление: теория и практика: Пособие (Вологда: Инфра-Инженерия).
7. Сковородников А. П. Речевое общение: Выпуск 4 (12): Вестник Российской риторической ассоциации(Красноярск: Красноярский университет [КрасГУ]).
8. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие для педагогических специальностей вузов(Минск: Новое знание).
9. Трухачев В. И., Михайлова К. Ю., Лякишева И. Н. Международные деловые переговоры(Москва: Финансы и статистика).

### **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. Обучающимся обеспечен доступ к профессиональным базам данных и информационным справочным системам, электронно-библиотечным системам:
3. Библиотека учебной и научной литературы: <http://www.i-u.ru/biblio>

4. Научная электронная библиотека (eLIBRARY.RU): <http://elibrary.ru>
5. ЭБ Издательского дома «Гребенников»: <http://grebennikon.ru>
6. Электронно-библиотечная система "ИНФРА-М": <http://www.znaniium.com>
7. Электронно-библиотечная система «Лань»: <http://e.lanbook.com>
8. Электронный каталог библиотеки ТЭИ СФУ: <http://elcat.kgtei.ru:82/>
9. Электронный каталог НБ СФУ

### **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).