

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

**док-р кон.наук, проф. Суслова  
Юлия Юрьевна**

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ В ТОРГОВЛЕ И  
СЕРВИСЕ**

Дисциплина Б1.О.14 Технологии делового общения в торговле и сервисе

Направление подготовки / 43.03.01 Сервис профиль подготовки  
специальность 43.03.01.31 Сервис в торговле  
очная форма обучения

Направленность  
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2021

Красноярск 2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

430000 «СЕРВИС И ТУРИЗМ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

направление 43.03.01 Сервис профиль подготовки 43.03.01.31 Сервис в  
торговле

---

очная форма обучения

---

2021 год набора

---

Программу  
составили

канд.экон.наук, доцент, Ананьева Надежда  
Васильевна

---

## 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

Задачами дисциплины являются:

- 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

<b>УК-3:Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
<b>УК-3.1:способен осуществлять социальное взаимодействие в команде</b>	
Уровень 1	- правила делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки;
Уровень 1	- осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания;
Уровень 1	- навыками делового общения и публичного выступления, вести переговоры, совещания;
<b>УК-3.2:способен реализовывать свою роль в команде</b>	
Уровень 1	- различные виды и способы социализации личности и социального взаимодействия; определяет стратегию сотрудничества;
Уровень 1	- умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами;
Уровень 1	- участвует в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия для достижения поставленной
<b>УК-5:Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>	
<b>УК-5.1:Способен воспринимать закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте</b>	
Уровень 1	- закономерности и особенности социально-исторического развития

	различных культур в этическом и философском;
Уровень 1	- понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
Уровень 1	- простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества;
<b>УК-5.2:Способен понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>	
Уровень 1	Основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций в социально-историческом, этническом и философском
Уровень 1	- применять основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций
Уровень 1	- основами делового общения, принципами и методами организации деловых коммуникаций

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина "Технология делового общения в торговле и сервисе" входит в базовую часть обязательных дисциплин учебного плана (Б1.О.14)

##### История

предпринимательство в торговле и сервисе  
Эволюция коммерческой мысли  
Эволюция торговли

реклама в торговле и сервисе  
сервисная деятельность в торговле  
управление проектами в торговле и сервисе

#### 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
		2
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>2 (72)</b>	<b>2 (72)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>0,89 (32)</b>	<b>0,89 (32)</b>
занятия лекционного типа	0,44 (16)	0,44 (16)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,44 (16)	0,44 (16)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,11 (40)</b>	<b>1,11 (40)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 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	Теоретические основы общения	8	8	0	16	УК-3.1 УК-3.2 УК-5.1 УК-5.2
2	Формы делового общения	8	8	0	24	УК-3.1 УК-3.2 УК-5.1 УК-5.2
Всего		16	16	0	40	

#### 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	Деловое общение и его характеристика	2	0	0
2	1	Вербальные средства общения	2	0	0
3	1	Невербальные особенности в процессе делового общения	2	0	0
4	1	Имиджеология как наука о повышении эффективности общения	2	0	0
5	2	Публичные выступления в деловом общении	2	0	0
6	2	Деловая беседа как основная форма делового общения	2	0	0

7	2	Деловые переговоры: национальные особенности их ведения	2	0	0
8	2	Конфликтология	1	0	0
9	2	Технология работы над документацией	1	0	0
Всего			16	0	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисципли ны	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Деловое общение и его характеристика	2	0	0
2	1	Вербальные средства общения	2	0	0
3	1	Невербальные особенности в процессе делового общения	2	0	0
4	1	Имиджеология как наука о повышении эффективности общения	2	0	0
5	2	Публичные выступления в деловом общении	2	0	0
6	2	Деловая беседа как основная форма делового общения	2	0	0
7	2	Деловые переговоры: национальные особенности их ведения	2	0	0
8	2	Конфликтология	1	0	0
9	2	Технология работы над документацией	1	0	0
Всего			16	0	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисципли ны	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 ...38.03.06.01 Коммерция, 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	Данельян А. А.	Корпорация и корпоративные конфликты: монография	Москва: Камерон, 2007
Л1.2	Колесникова Н. Л.	Деловое общение: учебное пособие	Москва: Флинта, 2009
Л1.3	Светлов М. А., Светлов А., Игин И. И., Озеров Л. А.	Беседа: стихи, взрослые сказки, статьи, рецензии, выступления, записные книжки, афоризмы	Москва: Молодая гвардия, 1969
Л1.4	Поваляева М. А., Рутер О. А.	Невербальные средства общения: монография	Ростов-на-Дону: Феникс, 2004
Л1.5	Михайлова К. Ю.	Международные деловые переговоры	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013
Л1.6	Лементуева Л. В.	Публичное выступление: теория и практика: Пособие	Вологда: Инфра-Инженерия, 2016
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

Л2.1	Сковородников А. П.	Речевое общение: Выпуск 4 (12): Вестник Российской риторической ассоциации	Красноярск: Красноярский университет [КрасГУ], 2002
Л2.2	Баева О. А.	Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие для педагогических специальностей вузов	Минск: Новое знание, 2001
Л2.3	Трухачев В. И., Михайлова К. Ю., Лякишева И. Н.	Международные деловые переговоры	Москва: Финансы и статистика, 2014
<b>6.3. Методические разработки</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Ананьева Н.В.	Теория и практика эффективного речевого общения: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...38.03.06.01 Коммерция, 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	Этика – образовательный ресурсный центр Этика – образовательный ресурсный центр	<a href="http://www.ethicscenter.ru">http://www.ethicscenter.ru</a> <a href="http://www.ethicscenter.ru">http://www.ethicscenter.ru</a>
Э2	Этика	<a href="http://www.abccbа.ru">http://www.abccbа.ru</a> <a href="http://www.abccbа.ru">http://www.abccbа.ru</a>
Э3	Деловой этикет Деловой этикет	<a href="http://delovoi-etiket.ru/">http://delovoi-etiket.ru/</a> Деловой этикет <a href="http://delovoi-etiket.ru/">http://delovoi-etiket.ru/</a> Деловой этикет
Э4	Образцы деловых документов: электронный сборник.	<a href="http://dogovor.helpery.ru/">http://dogovor.helpery.ru/</a>
Э5	Этикет и общение	<a href="http://skysstvoetiketa.com/skysstvoetiketa.com/">skysstvoetiketa.com/skysstvoetiketa.com/</a>
Э6	Человек в профессиональном общении Человек в профессиональном общении	<a href="http://chelpro.ru/get-professional/professionalnoe-obshenie-professional/professionalnoe-obshenie">http://chelpro.ru/get-professional/professionalnoe-obshenie-professional/professionalnoe-obshenie</a>
Э7	Деловой русский язык Деловой русский язык	<a href="http://dobradel.ru/">http://dobradel.ru/</a>

## **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 фондов 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; помечать 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.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата) предоставляются:

- 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) 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	Kaspersky Endpoint Security для рабочих станций и файловых серверов Лицсертификат 1808-000451-57691D24 от 23.08.2021

## 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: <a href="http://www.i-u.ru/biblio">http://www.i-u.ru/biblio</a>
9.2.4	Научная электронная библиотека (eLIBRARY.RU): <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
9.2.5	ЭБ Издательского дома «Гребенников»: <a href="http://grebennikon.ru">http://grebennikon.ru</a>
9.2.6	Электронно-библиотечная система "ИНФРА-М": <a href="http://www.znaniium.com">http://www.znaniium.com</a>
9.2.7	Электронно-библиотечная система «Лань»: <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>
9.2.8	Электронный каталог библиотеки ТЭИ СФУ: <a href="http://elcat.kgtei.ru:82/">http://elcat.kgtei.ru:82/</a>
9.2.9	Электронный каталог НБ СФУ

## 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).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата) осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.