

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

очная

Год набора

2020

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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | |
| УК-3.1: способен осуществлять социальное взаимодействие в команде | |
| УК-3.2: способен реализовывать свою роль в команде | |
| УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | |
| 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 с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=10629>.

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. Теоретические основы общения | | | | | | | | | | | |
| | | 1. Деловое общение и его характеристика | 2 | | | | | | | | |
| | | 2. Деловое общение и его характеристика | | | 2 | | | | | | |
| | | 3. Деловое общение и его характеристика | | | | | | | 6 | | |
| | | 4. Вербальные средства общения | 2 | | | | | | | | |
| | | 5. Вербальные средства общения | | | 2 | | | | | | |
| | | 6. Вербальные средства общения | | | | | | | 2 | | |
| | | 7. Невербальные особенности в процессе делового общения | 2 | | | | | | | | |
| | | 8. Невербальные особенности в процессе делового общения | | | 2 | | | | | | |
| | | 9. Невербальные особенности в процессе делового общения | | | | | | | 4 | | |
| | | 10. Имиджеология как наука о повышении эффективности общения | 2 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|----|--|----|--|--|--|----|--|
| 11. Имиджеология как наука о повышении эффективности общения | | | 2 | | | | | |
| 12. Имиджеология как наука о повышении эффективности общения | | | | | | | 2 | |
| 2. Формы делового общения | | | | | | | | |
| 1. Публичные выступления в деловом общении | 2 | | | | | | | |
| 2. Публичные выступления в деловом общении | | | 2 | | | | | |
| 3. Публичные выступления в деловом общении | | | | | | | 4 | |
| 4. Деловая беседа как основная форма делового общения | 2 | | | | | | | |
| 5. Деловая беседа как основная форма делового общения | | | 2 | | | | | |
| 6. Деловая беседа как основная форма делового общения | | | | | | | 4 | |
| 7. Деловые переговоры: национальные особенности их ведения | 2 | | | | | | | |
| 8. Деловые переговоры: национальные особенности их ведения | | | 2 | | | | | |
| 9. Деловые переговоры: национальные особенности их ведения | | | | | | | 6 | |
| 10. Конфликтология | 2 | | | | | | | |
| 11. Конфликтология | | | 2 | | | | | |
| 12. Конфликтология | | | | | | | 4 | |
| 13. Технология работы над документацией | 2 | | | | | | | |
| 14. Технология работы над документацией | | | 2 | | | | | |
| 15. Технология работы над документацией | | | | | | | 4 | |
| Всего | 18 | | 18 | | | | 36 | |

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).
10. 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).
11. 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. 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.znaniy.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).

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.

