

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

Б1.В.01 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

очная

Год набора

2023

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

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-1.3: взаимодействует с собственниками предприятий и партнерами по бизнесу	знает особенности современного информационного поля делового общения с собственниками предприятий и партнерами по бизнесу применяет теоретические знания и межкультурном взаимодействии к конкретным ситуациям в области торговли и сервиса; Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений между деловыми партнерами по бизнесу
ПК-4: способен осуществлять выбор организационных решений для формирования конкурентных преимуществ организаций торговли и сервиса	

ПК-4.1: формирует конкурентные преимущества для организации торговли и сервиса	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий; - анализировать коммуникационные процессы в организации; организовать переговорный процесс;
	<ul style="list-style-type: none"> - использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения для организации торговли и сервиса

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:	0,78 (28)	
занятия лекционного типа	0,28 (10)	
практические занятия	0,5 (18)	
Самостоятельная работа обучающихся:	1,22 (44)	
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		
1. Общая характеристика коммуникативного взаимодействия в торговле и сервисе											
		1. Тема 1 Возникновение и развитие коммуникативного взаимодействия		1							
		2. Тема 1 Возникновение и развитие коммуникативного взаимодействия				2					
		3. Тема 1 Возникновение и развитие коммуникативного взаимодействия							6		
		4. Тема 2. Основные понятия и эффективность коммуникаций в организации		2							
		5. Тема 2. Основные понятия и эффективность коммуникаций в организации				2					
		6. Тема 2. Основные понятия и эффективность коммуникаций в организации							6		
		7. Тема 3. Принципы эффективного речевого общения и коммуникативные качества грамотной речи		1							

8. Тема 3. Принципы эффективного речевого общения и коммуникативные качества грамотной речи			2					
9. Тема 3. Принципы эффективного речевого общения и коммуникативные качества грамотной речи							6	
10. Тема 4. Литературный язык	1							
11. Тема 4. Литературный язык			2					
12. Тема 4. Литературный язык							6	
2. Реализация коммуникативных взаимодействий								
1. Тема 5. Алгоритм создания публичного выступления	1							
2. Тема 5. Алгоритм создания публичного выступления			2					
3. Тема 5. Алгоритм создания публичного выступления							4	
4. Тема 6. Искусство диалога	1							
5. Тема 6. Искусство диалога			2					
6. Тема 6. Искусство диалога							4	
7. Тема 7. Способы фиксации прочитанной информации	1							
8. Тема 7. Способы фиксации прочитанной информации			2					
9. Тема 7. Способы фиксации прочитанной информации							4	
10. Тема 8. Совершенствование навыков чтения	1							
11. Тема 8. Совершенствование навыков чтения			2					
12. Тема 8. Совершенствование навыков чтения							4	
13. Тема 9. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации	1							
14. Тема 9. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации			2					
15. Тема 9. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации							4	

Bcero	10		18				44	
-------	----	--	----	--	--	--	----	--

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Музыкант В. Л. Маркетинговые основы управления коммуникациями: учебное пособие для вузов по специальностям 080111 "Маркетинг" и 032401 "Реклама"(Москва: ЭКСМО).
2. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: учебник для вузов по специальностям сервиса(М.: ИНФРА-М).
3. Матьяш О. И., Казаринова Н. В., Погольша В. М., Биби С. А., Зарицкая Ж. В., Матьяш О. И. Межличностная коммуникация. Теория и жизнь: учебник для вузов(Санкт-Петербург: Речь).
4. Сковородников А. П. Речевое общение: Выпуск 4 (12): Вестник Российской риторической ассоциации(Красноярск: Красноярский университет [КрасГУ]).
5. Каменская О. Л. Текст и коммуникация: учебное пособие для студентов институтов и факультетов иностранных языков(Москва: Высшая школа).
6. Юдин С. Дизайнер: № 3: журнал о визуальных коммуникациях(Москва: ИТАР-ТАСС).
7. Ананьева Н. В., Волошин А. В. Теория и практика эффективного речевого общения: учебное пособие(Красноярск: СФУ).
8. 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).

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.