

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

И. о. декана экономического фа-
культета,
профессор, д.э.н. Кусакина О.Н.
«24» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.05 Международные деловые переговоры

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

38.03.01 Экономика

Код и наименование направления подготовки/специальности

Мировая экономика

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

Бакалавр

Квалификация выпускника

Очная

Форма обучения

2022

год набора

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Международные деловые переговоры» является формирование представлений о дипломатии как особом виде государственной деятельности, формирование у обучающегося целостного представления о правилах и особенностях международных деловых коммуникаций, технологии ведения переговоров с иностранными партнерами, в том числе по телефону, а также ознакомление со структурой и функциями консульских и дипломатических представительств государств, дипломатическим протоколом и правилами светской этики.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК – 3 Способен осуществлять внешнеэкономическую деятельность организации	ПК – 3.1 Осуществляет подготовку к заключению внешнеторгового контракта и документарное сопровождение внешнеторгового контракта	Знания: В/01.6 Зн.11 Нормы этики и делового общения с иностранными партнерами (08.039) В/01.6 Зн.13 Этика делового общения и правила ведения переговоров (08.039) В/02.6 Зн.7 Этика делового общения и правила ведения переговоров (08.039)
		Умения: В/01.6 У.3 Осуществлять деловую переписку по вопросам заключения внешнеторгового контракта (08.039) В/01.6 У.4 Осуществлять взаимодействие с участниками внешнеторгового контракта (08.039)
		Навыки и/или трудовые действия: В/01.6 ТД.8 Документальное оформление результатов переговоров по условиям внешнеторгового контракта (08.039)
	ПК – 3.2 Организует транспортно-логистическое обеспечение внешне-торгового контракта	Знания: В/03.6 Зн.9 Этика делового общения и правила ведения переговоров (08.039)
Умения: В/03.6 У.2 Взаимодействовать с подразделениями организации и сторонними организациями, отвечающими за транспортно-логистическое сопровождение внешне-торгового контракта (08.039)		
Навыки и/или трудовые действия: В/03.6 ТД.1 Планирование и согласование условий транспортно-логистического обеспечения внешне-		

		торгового контракта (08.039)
	ПК – 3.3 Контролирует исполнение обязательств по внешнеторговому контракту	Знания: В/01.6 Зн.11 Нормы этики и делового общения с иностранными партнерами (08.039)
		Умения: В/01.6 У.3 Осуществлять деловую переписку по вопросам заключения внешнеторгового контракта (08.039)
		Навыки и/или трудовые действия: В/04.6 ТД.3 Организационно-техническое сопровождение участия организации в исполнении обязательств по внешнеторговому контракту (08.039)

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.05 «Международные деловые переговоры» в соответствии с учебным планом является дисциплиной вариативной части образовательной программы.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 5 семестре;

Для освоения дисциплины Б1.В.05 «Международные деловые переговоры» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин 1-4 семестров:

- Этика профессиональной деятельности,

- Культура речи и деловое общение.

Освоение дисциплины Б1.В.05 «Международные деловые переговоры» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Международный маркетинг;

- Внешнеторговые контракты.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Международные деловые переговоры» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Очная форма обучения

Се- местр	Трудо- ем- кость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоя- тельная ра- бота, час	Контроль, час	Форма проме- жуточной атте- стации (форма контроля)
		лек- ции	практические занятия	лаборатор- ные занятия			
5	108/3	18	36	-	54	-	Зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8	-	-	-	
практической подготов- ки (при наличии)		18	36	-	54	-	

Се- местр	Трудо- ем- кость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифферен- цированный зачет	Консульта- ции перед экзаменом	Экзамен
8	108/3	-	-	0,12	-	-	-

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием ответственного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
				Практические	Лабораторные				
1	Деловые переговоры – наука и искусство	12	4	4	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК – 3.1 ПК -3.2
2	Основы дипломатической консульской службы	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК- 3.3
3	Основные формы и методы работы дипломатических представительств	12	2	4	-	6	Практико-ориентированное задание	Комплект практико-ориентированных задач	ПК – 3.1 ПК-3.3
4	Особенности деловой переписки	14	2	4	-	8	Тестирование Контрольная работа	Комплект тестовых заданий, перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-3.2 ПК-3.3
5	Стратегия и тактика деловых переговоров. Приемы аргументации	14	2	6	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-3.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Всего	Лекции	Семи- нарские занятия		Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемо- сти и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов до- стижения компетенций
				Практические	Лабораторные				
6	Международные переговоры: типология, структура, функции и национальные переговорные стили	16	2	6	-	8	Практи- ко- ориен- тиро- ванное задание, Кон- троль- ная ра- бота	Комплект практико- ориенти- рованных задач, пе- речень вопросов и заданий для про- ведения кон- трольной работы	ПК-3.1 ПК-3.3
7	Этикет телефонных перегово- ров	12	2	4	-	6	Тести- рование	Комплект тестовых задний	ПК-3.3
8	Этика в бизнесе	12	2	4	-	6	Кон- троль- ная ра- бота	Перечень вопросов и заданий для про- ведения кон- трольной работы	ПК-3.1 ПК-3.2
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	4	Зачет	Вопросы и зада- ния к за- чету	
	Итого	108	18	36	-	54	-		ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятия)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Деловые переговоры-наука и искусство (Лекция-визуализация)	Объект, предмет, цели и задачи учебной дисциплины. Основные элементы деловых переговоров. Типичные модели поведения на деловых переговорах. Критерии для выбора моделей поведения участников переговорного процесса.	4/2/4	-	-
Основы дипломатической консульской службы	Дипломатическая служба государств. Профессия дипломата. Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел. Дипломатическое представительство: функции, структура, персонал.	2/-/2	-	-
Основные формы и методы работы дипломатических представительств	Информационная деятельность дипломата в стране пребывания. Документы дипломатической переписки. Консульская служба государств.	2/-/2	-	-
Особенности деловой переписки (Лекция-визуализация)	Виды деловых писем. Этические нормы деловой переписки. Структура делового письма. Оформление делового письма. Переписка по электронной почте. Основные виды писем.	2/2/2	-	-
Стратегия и тактика деловых переговоров. Приемы аргументации	Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса - Р. Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Условия эффективной аргументации. Приемы аргументирования.	2/-/2	-	-
Международные переговоры: типология, структура, функции и национальные переговорные стили	Возрастание роли переговоров на современном этапе. Виды переговоров. Посредничество в переговорах. Национальная специфика деловых коммуникаций.	2/-/2	-	-
Этикет телефонных переговоров	Нормы этикета при телефонном разговоре. Особенности при ведении телефонных переговоров. Ошибки при ведении переговоров по телефону.	2/-/2	-	-
Этика в бизнесе	История экономической этики. Этико-экономическая концепция Г. Форда. Повышение показателей этичности поведения	2/-/2	-	-
Итого		18/4/18	-	-

5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка					
		очная форма		заочная форма		очно-заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб	прак	лаб
Деловые переговоры-наука и искусство	<u>Практическое занятие.</u> Техники ведения переговоров. (Дискуссия)	4/4/4	-	-	-	-	-
Основы дипломатической консульской службы	<u>Контрольная работа №1.</u>	4/-/4	-	-	-	-	-
Основы дипломатической консульской службы	<u>Практическое занятие.</u> Дипломатическая служба государств. (Решение практико-ориентированных заданий)	4/2/4	-	-	-	-	-
Особенности деловой переписки	<u>Практическое занятие.</u> Стили делового общения.	2/-/2	-	-	-	-	-
	<u>Контрольная работа №2.</u>	2/-/2	-	-	-	-	-
Стратегия и тактика деловых переговоров. Приемы аргументации	<u>Практическое занятие.</u> Переговорный процесс и вопросы идентификации.	6/-/6	-	-	-	-	-
Международные переговоры: типология, структура, функции и национальные переговорные стили	<u>Практическое занятие.</u> Типология международных переговоров. (Решение практико-ориентированных заданий)	2/2/2	-	-	-	-	-
	<u>Контрольная работа №3.</u>	4/-/4	-	-	-	-	-
Этикет телефонных переговоров	<u>Практическое занятие.</u> Нормы этикета при телефонном разговоре.	4/-/4	-	-	-	-	-
Этика в бизнесе	<u>Контрольная работа №4.</u>	4/-/4	-	-	-	-	-
Итого		36/8/36	-	-	-	-	-

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов		Очно-заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованию	10					
Подготовка к практико-ориентированному заданию	10					
Подготовка к тестированию	10					
Подготовка к контрольной работе	20					
Подготовка к зачету		4				
ИТОГО	50	4				

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Международные деловые переговоры» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Международные деловые переговоры».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Международные деловые переговоры».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Международные деловые переговоры».
4. Методические рекомендации по написанию статьи.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить темы дисциплины по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п. 8 РПД)	Дополнительная (из п. 8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п. 9 РПД)
1	Деловые переговоры – наука и искусство	1,2,3,4	1,3,7	http://www.consultant.ru/ https://abc.vvsu.ru/ https://vladimirkozlov.ru/
2	Основы дипломатической консульской службы	2,3,4	1,3,7	http://www.consultant.ru/ https://abc.vvsu.ru/
3	Основные формы и методы работы дипломатических представительств	2,3,4	1,3,7	http://www.consultant.ru/ https://abc.vvsu.ru/ https://vladimirkozlov.ru/
4	Особенности деловой переписки	1,2,3,4	3,7	http://www.consultant.ru/ https://abc.vvsu.ru/ https://vladimirkozlov.ru/

5	Стратегия и тактика деловых переговоров. Приемы аргументации	1,2,3,4	1,2,3,4,5	http://www.consultant.ru/ https://abc.vvsu.ru/ https://vladimirkozlov.ru/
6	Международные переговоры: типология, структура, функции и национальные переговорные стили	1,2,3,4	1,3,5,6,7	https://vladimirkozlov.ru/
7	Этикет телефонных переговоров	2,3,4	1,2,3	http://www.consultant.ru/ https://abc.vvsu.ru/ https://vladimirkozlov.ru/
8	Этика в бизнесе	1,4	1,2,3	http://www.consultant.ru/ https://abc.vvsu.ru/ https://vladimirkozlov.ru/

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Международные деловые переговоры»

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК-3.1 Осуществляет подготовку к заключению внешне-торгового контракта и документарное сопровождение внешнеторгового контракта	Второй иностранный язык				+	+					
	Профессиональный иностранный язык								+		
	Государственное управление в зарубежных странах						+				
	Международные валютно-кредитные отношения				+						
	Маркетинг					+					
	Международные деловые переговоры					+					
	Ресурсы мирового хозяйства				+						
	Международное экономическое регулирование						+				
	Таможенное дело							+			
	Международный маркетинг							+			
	Международное предпринимательство								+		
	Внешнеторговые контракты								+		
	Организация и управление внешнеэкономической деятельностью					+	+				
	Международное право					+					
	Гражданское право					+					
	Международное рекламное дело							+			
	Международные маркетинговые коммуникации							+			
	Технологическая практика										
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена							+			
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы										
Основы международной экономической безопасности				+							

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК-3.2 Организует транспортно-логистическое обеспечение внешнеторгового контракта	Второй иностранный язык				+	+					
	Профессиональный иностранный язык								+		
	Логистика					+					
	Международные деловые переговоры					+					
	Международный перевозки							+			
	Внешнеторговые контракты								+		
	Технологическая практика						+				
	Преддипломная практика								+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+		
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы										
ПК-3.3 Контролирует исполнение обязательств по внешнеторговому контракту	Профессиональный иностранный язык								+		
	Международные деловые переговоры					+					
	Международное предпринимательство								+		
	Внешнеторговые контракты								+		
	Организация и управление внешнеэкономической деятельностью					+	+				
	Технологическая практика						+				
	Преддипломная практика								+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+		
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы								+		

7.2 Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Основными этапами формирования компетенций при изучении студентами дисциплины «Международные деловые переговоры» являются последовательное формирование результатов обучения по дисциплине. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Международные деловые переговоры» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Международные деловые переговоры» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, выполнению тестовых заданий, а также по качеству выполнения практико-ориентированных заданий по дисциплине:

1 балл (знания) – за ответ на собеседовании (**max – 2 балла** за 2 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

1 балл:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

0,5 балла:

- излагаемый материал является фактически верным, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

2 балла (умения) – за выполнение теста (**max – 4 балла** за 2 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

2 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

1 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 70% тестовых заданий;

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

4,5 балла (навыки) – за выполнение практико-ориентированного задания (**max – 9 баллов** за 2 практико-ориентированных задания).

Баллы за выполнение практико-ориентированной задачи складываются следующим образом:

4-4,5 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

3-2 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

1 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Поощрительный баллы начисляются за написание статьи – **max 15 баллов**.

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

15 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

10 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

5 балл. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

Критерии оценивания контрольной работы для очной формы обучения (max – 60 баллов за 4 контрольные работы)

Контрольная работа №1.

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (знания) (max - 10 баллов за 4 вопроса):

2,5 балла – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

2 балла – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

1,5 балла – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0,5 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Критерии оценки ответа на практическое задание (уметь, владеть) (max - 5 баллов за 2 задания):

2,5-2 балла. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

1,5-1 балл. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

0,5 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Контрольная работа №2.

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (знания) (max - 5 баллов за 5 вопросов):

1 балл – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

0,5 балла – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Критерии оценки ответа на практическое задание (уметь, владеть) (max – 10 баллов за 10 заданий):

1 балл. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

0,5 балла. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Контрольная работа №3.

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (знания) (max - 4 балла за 4 вопроса):

1 балл – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

0,5 балла – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Критерии оценки ответа на практическое задание (*уметь, владеть*) (max – 11 баллов за 11 заданий):

1 балл. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

0,5 балла. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Контрольная работа №4.

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (*знания*) (max - 6 баллов за 3 вопроса):

2 балла – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

1,5 балла – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

1 балл – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0,5 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Критерии оценки ответа на практическое задание (*уметь, владеть*) (max – 9 баллов за 9 заданий):

1 балл. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

0,5 балла. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

№ контрольной точки	Виды контроля	Максимальное количество баллов по уровням освоения компетенций			
		знать	уметь	владеть	всего
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-2	10	2,5	2,5	15
2.	Контрольная работа № 2 по темам 3-4	5	5	5	15
3.	Контрольная работа № 3 по темам 5-6	4	5	6	15
4.	Контрольная работа № 3 по темам 7-8	6	4	5	15
Сумма баллов по итогам текущего и промежуточного контроля		25	16,5	18,5	60
Активность на лекционных занятиях		10	x	x	10
Результативность работы на практических, семинарских и лабораторных занятиях		2	4	9	15
Поощрительные баллы (статья)		x	x	15	15
Итого		37	20,5	42,5	100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

При проведении итоговой аттестации «зачет» (*«дифференцированный зачет», «экзамен»*) преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (*дифференцированный зачет, экзамен*) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (*зачет, дифференцированный зачет, экзамен*) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (*зачета, дифференцированного зачета, экзамена*) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (*зачете, дифференцированном зачете, экзамене*) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Международные деловые переговоры» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

Сдача зачета может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов:

1 теоретический вопрос – до 5 баллов;

1 практическое задание – до 5 баллов.

Итого – 10 баллов.

Ответ на теоретический вопрос (оценка знаний)

Критерии оценки

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины в соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по предложенному вопросу и дополнительным вопросам, заданным экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины, не отраженному в основном задании и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на предложенные вопросы и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0-1 баллов выставляется студенту при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Выполнение практического задания (оценка знаний, умений, навыков)

Критерии оценки

5 баллов. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет ошибок, задание выполнено рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет существенных ошибок; но задание выполнено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

3 балла. Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в употреблении терминов и понятий; задание выполнено не полностью или в общем виде.

2 балла. Задание выполнено частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

1 балл. Задание выполнено неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

0 баллов. Задание не выполнено.

Студент не допускается к сдаче зачета, если к началу промежуточной аттестации по результатам текущего контроля он набрал менее 45 баллов. В этом случае студенту предоставляется возможность отработать контрольные точки до начала промежуточной аттестации.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Международные деловые переговоры»

Типовые вопросы для собеседования

Тема: Деловые переговоры-наука и искусство.

1. Назовите объект и предмет учебной дисциплины и дайте их краткую характеристику.
2. Почему стороны идут на переговоры
3. Приведите определение деловым переговорам.
4. Назовите составляющие переговорного процесса и дайте их краткую характеристику.
5. Функции деловых переговоров.
6. Типология деловых переговоров.
7. Что понимается под технологией ведения деловых переговоров.
8. Назовите основные элементы деловых переговоров.
9. Основные характеристики деловых переговоров.
10. Этапы деловых переговоров.
11. Технология и этика ведения деловых переговоров.
12. Назовите типичные модели поведения на деловых переговорах и дайте их краткую характеристику.
13. Перечислите критерии для выбора моделей поведения участников переговорного процесса.

Тема: Стратегия и тактика деловых переговоров. Приемы аргументации

1. Раскройте содержание понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса.
2. Охарактеризуйте стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллена.
3. Раскройте содержание стратегий ведения переговоров в рамках сотрудничества.
4. Раскройте содержание приемов конструктивной тактики ведения переговоров в рамках сотрудничества.
5. Назовите правила успешной аргументации.
6. Опишите основные приёмы аргументации.

Типовые практико-ориентированные задания

Тема: Основные формы и методы работы дипломатических представительств.

Составьте сравнительную характеристику вербальной, циркулярной и личной ноты. Оформите в виде таблицы.

Тема: Международные переговоры: типология, структура, функции и национальные переговорные стили.

Практико-ориентированно задание по выбору агентства по сопровождению мероприятия «Дилерская конференция» ООО «V»

Мы рады сообщить вам, что вы приглашены для участия в тендере на выбор агентства по сопровождению мероприятия «Дилерская конференция» компании Общество с ограниченной ответственностью «V»

Очень надеемся получить Ваши интересные и сбалансированные предложения по оптимизации расходов в данной области.

Место проведения выставки: г. Ставрополь

Кол-во участников : 150 человек

Время проведения Мероприятия: 21-23 ноября 2018г

1. Сроки, предоставления предложений

Срок подачи предложений до: 12.11.2018

Проведение тендера ориентировочно с: 13.11.2018

Принятие решения ООО «V» ориентировочно до: 14 ноября 2018

Даты проведения мероприятия: 21-23 ноября 2018г

Тендер может состоять из нескольких этапов.

Компания ООО «V» оставляет за собой право приглашать/не приглашать участников к дальнейшему обсуждению тендерного предложения.

2. Основные требования к формированию предложений

· Застройка зала для проведения конференции 22,23 ноября, оформление 6 переговорных комнат 23 ноября

· Брендинг (флаги 4 штуки, ролл-аппы, оформление входной группы- стойка регистрации в гостинице, навигация внутри отеля – навигационные пилоны/мольберты, блокноты, ручки, вода, трибуна для спикеров, таблички для встречи гостей) - все брендинг строго по стандартам «V» (брендбук, шрифты, лого будут предоставлены)

· Аренда флагштоков

· Обеспечение звуко-, видеоаппаратурой для проведения конференции, зал на 150 человек 22,23 ноября, 6 переговорных комнат (проекторы или плазмы не менее 80”) -23 ноября

· Обеспечение широкоформатным светодиодным экраном для презентаций (16*9) на время проведения конференции

· Оформление экрана, кашэ(брендинг)

· Сцена для выступающих 22,23 ноября

· Сцена для артистов на Гала Ужин 22 ноября

· Обеспечение синхронных переводом 22.23 ноября

· Производство сувениров для участников(брендинг)

· Печать групповой фотографии для каждого участника конференции

· Оформление зала для Гала-Ужина 22 ноября

· Обеспечение звуко-, видео- аппаратурой для проведения Гала-ужина, место – ожидаем

варианты

· Организация развлекательной программы во время Гала-ужина

· Выступление музыкальной группы во время Гала -Ужина

· Ведущий во время Гала-ужина

· Трансфер (автобусы МБ) 21ноября (аэропорт-гостиница),22 ноября(на Гала Ужин , обратно в гостиницу),23 ноября (гостиница- аэропорт)

- Услуги фотографа , видео оператора, 21,22,23 ноября, с производством отчетного видеоролика
- Услуги Хостес 21,22,23 ноября

ВСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПРИНИМАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ ПРЕЗЕНТАЦИИ.
(концепция мероприятия, визуализация)

Коммерческое предложение должно иметь обязательную спецификацию с детализацией оказываемых услуг, указанием цен и количества в соответствии с шаблоном ниже: заполняется поставщиком услуг

Наименование услуги	Ед. измерения	Количество	Сумма	Общая сумма
Звуковое и видео оборудование				
Шоу программа				
Промо оборудование и униформа				
Персонал				
Кейтеринг				

Дополнительные условия:

- Указать условия/сроки оплаты;
- По всем вопросам, касающимся приложения/ ТЗ, обращаться к внутреннему заказчику;
- КП предоставлять на официальном бланке с подписью и печатью;
- Присылайте коммерческое предложение, указывая цену без НДС с учетом всех требований, перечисленных в приложении/ ТЗ. Просьба предоставить информацию согласно приведенным данным не позднее 12.11.2018;
- Все расходы, связанные с составлением данного коммерческого предложения, несет поставщик.

Типовые тестовые задания

Тема: Особенности деловой переписки

1. Специфика приветствий и представлений выражается, главным образом, в следующем:

- A. кто обладает правом быть первым в указанных действиях
- B. кто обязан быть первым в указанных действиях
- C. кто обладает лучшей воспитанностью, которая дает право быть первым в указанных действиях

2. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует:

- A. мужчина - женщину
- B. женщина - мужчину
- C. младший – старшего
- D. старший - младшего
- E. проходящий – стоящего
- F. стоящий - проходящего

3. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует:

- A. опаздывающий – ожидающего
- B. ожидающий - опаздывающего
- C. входящий - находящихся в помещении
- D. находящиеся в помещении - входящего

4. Чем, в первую очередь, определяется очередность приветствий в деловом этикете?
- A. пол
 - B. возраст
 - C. должность
 - D. уровень дохода
5. Согласно общим правилам этикета, первым представляется (его представляют):
- A. мужчина - женщине
 - B. женщина - мужчине
 - C. младший – старшему
 - D. старший – младшему
 - E. один человек – паре
 - F. пара – одному человеку
6. Этикет рукопожатий требует, чтобы первым подавал руку
- A. тот, кому представляется новый знакомый
 - B. тот, кто представляется новому знакомому
 - C. тот, кто лучше воспитан
7. Словосочетания «господин министр», «господин президент»:
- A. являются титулами, связанными с занимаемой должностью
 - B. являются титулами, связанными с научными званиями
 - C. титулами не являются
8. Обращения «герр», «мистер», «мадемуазель»:
- A. являются куртуазными титулами
 - B. являются анонимными титулами
 - C. титулами не являются

Тема: Этикет телефонных переговоров

1. Какие каналы поступления информации в сознание человека используются в телефонном разговоре?
- A. визуальный
 - B. аудиальный
 - C. кинестетический
2. Что из невербальных средств общения используется в телефонном разговоре?
- A. позы, жесты, мимика
 - B. паралингвистика
 - C. экстралингвистика
 - D. проксемика
 - E. визуальное общение
3. С точки зрения психологии, если есть расхождения между содержанием речи и интонацией, то:
- A. человек будет доверять больше тону, чем содержанию
 - B. человек будет доверять больше содержанию, чем тону
 - C. большинство людей не придает значения этому расхождению
4. В начале телефонного разговора первым представляется:
- A. тот, кто звонит
 - B. тот, кому звонят
 - C. тот, кто первым произносит «алло» или «слушаю»

5. Если телефонный разговор прервался, то перезвонить должен:
- тот, кто звонил
 - тот, кому звонили
 - тот, у кого безлимитный тариф
 - тот, кто разговаривает по служебному телефону
6. Отметьте правильные рекомендации:
- если вы набрали неправильный номер, следует уточнить: «Куда я попал?», «Какой это номер?»
 - во время телефонного разговора следует говорить максимально кратко и по существу
 - во время телефонного разговора следует записывать важную информацию
 - если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе нужно сразу уточнить, с кем вы говорите
7. Если вы очень заняты:
- телефон лучше отключать
 - можно попросить секретаря отвечать на телефонные звонки
 - допустимо говорить звонящему «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните»
 - допустимо вести параллельный разговор с абонентом и иным лицом, если это ваш коллега
8. Телефонный разговор заканчивает:
- тот, кто позвонил
 - тот, кому позвонили
 - тот, кто первым выяснил для себя всю необходимую информацию
9. При организации делового общения посредством видеосвязи задействуются следующие каналы передачи информации:
- аудиальный
 - визуальный
 - кинестатический

Типовые контрольные работы для очной формы обучения

Контрольная работа №1 (по темам 1-2).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

Вариант 1

- Основные элементы деловых переговоров. (2,5 балла)
- Дипломатическая служба государств. Профессия дипломата. (2,5 балла)
- Персонал и структура дипломатического представительства. (2,5 балла)
- Дать определение: деловые переговоры, переговорный навык. (2,5 балла)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 5 баллов):

Задание №1. (2,5 балла)

Отнесите профессии из списка А к одному из типов, указанных в списке В, Кратко обоснуйте свои решения.

Список А

- Агроном
- Аниматор
- Астроном
- Врач
- Геолог
- Дефектолог-педагог
- Инженер
- Кинолог
- Ландшафтный дизайнер

Список В

- Тип 1 «Человек-природа»
- Тип 2. «Человек-машина»
- Тип 3 «Человек-человек»

10. Маляр-штукатур
11. Машинист электропоезда
12. Менеджер
13. Официант
14. Путевой обходчик
15. Повар
16. Программист
17. Синоптик
18. Стюард
19. Социальный психолог
20. Фотограф
21. Химик-технолог
22. Экскурсовод
23. Юрист

Задание №2. (2,5 балла)

Отнесите ситуации делового общения (из перечисленных ниже) к одной из четырех форм стандартов делового общения (*документ, модель поведения, форма делового общения, протокольный церемониал*).

1. Деловой завтрак
2. Знакомство либо представление
3. Переговоры
4. Правила использования средств индивидуальной защиты работника
5. Профессиональный стандарт
6. Технические условия изготовления продукции
7. Стандарт медицинской услуги
8. Вручение грамот
9. Вручение государственных наград
10. Совещание
11. Представление личного резюме
12. Направление информации при помощи факсимильного аппарата.

Контрольная работа №1 (по темам 1-2).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

Вариант 2

1. Типичные модели поведения на деловых переговорах. (2,5 балла)
2. Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел. (2,5 балла)
3. Критерии для выбора моделей поведения участников переговорного процесса. (2,5 балла)
4. Дать определение: переговорный процесс, технология ведения деловых переговоров. (2,5 балла)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 5 баллов):

Задание №1. (2,5 балла)

Навыки выбора оптимальных форм коммуникации дают возможность правильно распределять свое рабочее время. Если у вас есть возможность личной встречи с интересующим вас лицом, распределите вопросы из нумерованного списка по формам общения (какие вопросы лучше всего решать, дождавшись этой встречи, а какие лучше решить по телефону):

А – личная встреча предпочтительнее, если
 Б – телефонный разговор эффективен, если
 В – необходимо предварительно обозначить в телефонном разговоре цель и результат беседы, если

1 – вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения
 2 – вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас серьезному вопросу

- 3 – вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то
- 4 – вам надо сообщить коллеге об изменении ситуации
- 5 – вы договорились с кем-то о телефонном звонке, но для обоих очевидно, что сегодня состоится личная встреча
- 6 – возникло недоразумение в предыдущей коммуникации
- 7 – вы намерены выразить отказ от участия в рабочей встрече, запланированной через 10 дней

Задание №2. (2,5 балла)

Будьте законодателем деловых стандартов. Урегулируйте ситуацию (составьте аргументированные правила поведения). Вы находитесь на деловых переговорах в помещении, где не работает кондиционер. Душно. У Вас возникает желание снять пиджак (жакет) и остаться в рубашке (блузке). К тому же – Вы курильщик «со стажем», до завершения разговора еще далеко, а Вы уже истомились от желания перекурить. Можно ли реализовать Ваши желания в комнате переговоров? Предложите варианты своего поведения для следующих ситуаций:

- (1) Вы находитесь на консультации у преподавателя в помещении «своего» учебного заведения;
 - (2) Вы – один из рядовых членов делегации, приглашенной на официальные переговоры;
 - (3) Вы – «хозяин» («хозяйка») переговорной комнаты.
- Обоснуйте Ваши решения известными Вам нормами (стандартами поведения).
Подумайте, должны ли оказывать какое-либо влияние на правила поведения участников переговоров гендерные характеристики состава переговорщиков?

Контрольная работа № 2 (по темам 3-4).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 5 баллов):

Вариант 1

- 1. Что такое коммуникация и с кем в нее вступают (1 балл)
- 2. Три основных уровня изучения социальной коммуникации (1 балл)
- 3. Процесс коммуникации (1 балл)
- 4. Коммуникативные барьеры (1 балл)
- 5. Коммуникативная норма (1 балл)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

- 1. Александр работает в составе виртуальной команды. Большинство членов команды работает в средней полосе России – Москве и Санкт-Петербурге. Александр - один из немногих, кто живет на Дальнем Востоке – во Владивостоке. Когда у жителей средней полосы начинается рабочий день, у Александра он уже заканчивается. Руководитель виртуальной команды уже несколько раз устраивал совместные обсуждения по скайпу. Однако Александр ни разу не принял в них участие: в это время он уже спал. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?
 - a) Физический барьер
 - b) Фонетический барьер
 - c) Психологический барьер
 - d) Семантический барьер
- 2. Людмила – застенчивый человек. Недавно она переехала в новый город и пошла в новую школу. Чтобы познакомить ее с одноклассниками, учительница предложила ей рассказать о себе. Людмиле было не по себе. Она молча стояла перед классом и не знала, что сказать. Потом произнесла несколько слов и опять замолчала. Вдруг она заметила, что девочка, сидящая на второй парте, доброжелательно улыбается ей. Людмила успокоилась и смогла продолжить свое выступление. Какую обратную связь получила Людмила?

- a) Позитивную вербальную обратную связь
- b) Позитивную невербальную обратную связь
- c) Нейтральную вербальную обратную связь
- d) Нейтральную невербальную обратную связь

3. Михаил – начинающий преподаватель. В этом году у него пишут курсовую работу два студента. Один заинтересован в своей работе, все делает быстро и качественно. Второй появился в сентябре и «пропал» на несколько месяцев. В конце апреля он прислал Михаилу «слабый» текст. Михаил понял, что до защиты остался месяц, и чтобы студент успел защитить работу в срок, ему нужно сильно поторопиться. Михаил пригласил студента в свою рабочую комнату, когда там не было его коллег. Он прямо сказал студенту, что он – лентяй. После этого он смягчился, сказал, что какой-то результат уже есть, и это хорошо, и обсудил план работы на ближайшее время. Какое правило негативной обратной связи явно нарушил Михаил?

- a) Выбрал неподходящее место и время
- b) Не описал поведение студента, а оценил его
- c) Не указал на достоинства студента
- d) Не поставил целей на будущее

4. В организации проводится психологическое мероприятие. Руководители попросили сотрудников посетить это занятие. Во время мероприятия ведущий использовал незнакомые слушателям профессиональные термины. Сначала сотрудники просили ведущего объяснить некоторые слова. Однако профессиональных терминов становилось все больше и больше, и сотрудники сдались. После перерыва на занятие вернулось меньше половины аудитории. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- a) Фонетический барьер
- b) Семантический барьер
- c) Психологический барьер
- d) Социальный барьер

5. Ирине и Владимиру поручили новый проект. Ирина давно работает в организации, Владимир пришел в нее недавно. До этого момента сотрудники сидели в разных комнатах и практически не знали друг друга. Для того чтобы познакомиться и обсудить будущий проект, Ирина и Владимир встретились в переговорной комнате. Ниже описаны различные элементы коммуникативной ситуации. В каком пункте упоминается элемент коммуникативного поля?

- a) Во время общения Ирина и Владимир кивают головами и задают уточняющие вопросы
- b) Ирина обладает большим количеством информации, поэтому говорит больше, чем Владимир
- c) Во время разговора Ирина и Владимир следуют принятому в деловой среде этикету общения
- d) Владимир не доверяет женщинам-сотрудницам, поэтому слушает Ирену «вполуха»

6. Наталья собирается поступать в университет. Для этого она должна получить высокий балл на письменном экзамене по русскому языку. Поэтому она записалась на дополнительные курсы по этому предмету. Наталья специально выбрала группу, занятия в которой вела женщина. Она считает, что женщины лучше преподают языки, чем мужчины. В последний момент она выяснила, что преподавателя заменили, и занятия будет вести мужчина. Наталья решила записаться в другую группу. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- a) Фонетический барьер
- b) Семантический барьер
- c) Социальный барьер
- d) Физический барьер

7. Несколько дней назад Ксения присутствовала на собрании рабочей группы. Руководитель группы – ее давний коллега - публично иронизировал над одним из участников – новичком, ко-

торый пришел в организацию всего пару недель назад. Новичок очень расстроился и теперь не хочет встречаться с руководителем. Ксения решила уладить ситуацию. Она пришла к руководителю, когда он сидел в кабинете один; точно описала ситуацию («Вы сказали новому коллеге, что... Это произошло публично, он расстроился») и замолчала. «Что Вы от меня хотите сейчас?» - раздраженно спросил руководитель. Какое правило негативной обратной связи явно нарушила Ксения?

- a) Выбрала неподходящее место и время
- b) Не описала поведение руководителя, а оценила его
- c) Критиковала за то, что нельзя исправить
- d) Не обсудила возможность исправить ситуацию

8. Дмитрий решил провести отпуск на море. Он заказал гостиницу и сел в самолет. В самолете ему попался разговорчивый сосед. Он представился, стал рассказывать о себе, задавать Дмитрию вопросы о том, кто он такой, есть ли у него семья, где он работает, куда едет. Однако Дмитрий очень устал. Всю ночь перед отъездом он доделывал срочную работу, а утром в спешке собирал чемодан. Сейчас он хотел одного – поспать. Поэтому он скупно отвечал на вопросы собеседника, а потом отвернулся к иллюминатору. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- a) Психологический барьер
- b) Семантический барьер
- c) Социальный барьер
- d) Физический барьер

9. Павел любит приглашать друзей к себе домой. Недавно он переехал на новую квартиру. Накануне у него был день рождения, и друзья засиделись у него до утра. Утром он вышел из квартиры и встретил на лестничной клетке соседей. Соседи пожаловались на шум, доносившийся у него из квартиры всю ночь, и попросили вести себя тише. Павел ответил, что их мнение его не интересует, и он будет делать то, что захочет. Какую обратную связь Павел предоставил соседям?

- a) Негативную вербальную обратную связь
- b) Негативную невербальную обратную связь
- c) Нейтральную вербальную обратную связь
- d) Нейтральную невербальную обратную связь

10. Когда-то Ольга и Сергей учились в одном университете. После окончания они разъехались по разным городам и не встречались двенадцать лет. Однажды Ольга шла по улице и увидела Сергея. Она окликнула бывшего одногруппника. Сергей обрадовался, увидев Ольгу, стал задавать вопросы о том, что с ней происходило за эти годы. Бывшие одногруппники зашли в кафе. Ниже описаны различные элементы коммуникативной ситуации. В каком пункте НЕ упоминаются элементы коммуникативного поля?

- a) Посетители кафе разговаривали, играла музыка, работали кофе-машины, звенела посуда, поэтому было довольно шумно
- b) В разговоре Ольга и Сергей старались не затрагивать некоторые темы – здоровье, уровень дохода, религиозные предпочтения
- c) Ольга и Сергей следовали определенному «сценарию», принятому, по их мнению, при общении между людьми, которые давно не виделись
- d) Слушая Ольгу, Сергей кивал головой, улыбался, вставлял слова типа «ого», и говорил, что ее рассказ очень интересен

Вариант 2

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 5 баллов):

1. Коммуникатор и реципиент. Их особенности. (1 балл)
2. Три основных уровня изучения социальной коммуникации (1 балл)
3. Процесс коммуникации (1 балл)
4. Коммуникативные барьеры (1 балл)
5. Коммуникативный скрипт (1 балл)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

1. Александр работает в составе виртуальной команды. Большинство членов команды работает в средней полосе России – Москве и Санкт-Петербурге. Александр – один из немногих, кто живет на Дальнем Востоке – во Владивостоке. Когда у жителей средней полосы начинается рабочий день, у Александра он уже заканчивается. Руководитель виртуальной команды уже несколько раз устраивал совместные обсуждения по скайпу. Однако Александр ни разу не принял в них участие: в это время он уже спал. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- e) Физический барьер
- f) Фонетический барьер
- g) Психологический барьер
- h) Семантический барьер

2. Людмила – застенчивый человек. Недавно она переехала в новый город и пошла в новую школу. Чтобы познакомить ее с одноклассниками, учительница предложила ей рассказать о себе. Людмиле было не по себе. Она молча стояла перед классом и не знала, что сказать. Потом произнесла несколько слов и опять замолчала. Вдруг она заметила, что девочка, сидящая на второй парте, доброжелательно улыбается ей. Людмила успокоилась и смогла продолжить свое выступление. Какую обратную связь получила Людмила?

- e) Позитивную вербальную обратную связь
- f) Позитивную невербальную обратную связь
- g) Нейтральную вербальную обратную связь
- h) Нейтральную невербальную обратную связь

3. Михаил – начинающий преподаватель. В этом году у него пишут курсовую работу два студента. Один заинтересован в своей работе, все делает быстро и качественно. Второй появился в сентябре и «пропал» на несколько месяцев. В конце апреля он прислал Михаилу «слабый» текст. Михаил понял, что до защиты остался месяц, и чтобы студент успел защитить работу в срок, ему нужно сильно поторопиться. Михаил пригласил студента в свою рабочую комнату, когда там не было его коллег. Он прямо сказал студенту, что он – лентяй. После этого он смягчился, сказал, что какой-то результат уже есть, и это хорошо, и обсудил план работы на ближайшее время. Какое правило негативной обратной связи явно нарушил Михаил?

- e) Выбрал неподходящее место и время
- f) Не описал поведение студента, а оценил его
- g) Не указал на достоинства студента
- h) Не поставил целей на будущее

4. В организации проводится психологическое мероприятие. Руководители попросили сотрудников посетить это занятие. Во время мероприятия ведущий использовал незнакомые слушателям профессиональные термины. Сначала сотрудники просили ведущего объяснить некоторые слова. Однако профессиональных терминов становилось все больше и больше, и сотрудники сдались. После перерыва на занятие вернулось меньше половины аудитории. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- e) Фонетический барьер
- f) Семантический барьер
- g) Психологический барьер
- h) Социальный барьер

5. Ирине и Владимиру поручили новый проект. Ирина давно работает в организации, Владимир пришел в нее недавно. До этого момента сотрудники сидели в разных комнатах и практически не знали друг друга. Для того чтобы познакомиться и обсудить будущий проект, Ирина и Владимир встретились в переговорной комнате. Ниже описаны различные элементы коммуникативной ситуации. В каком пункте упоминается элемент коммуникативного поля?

- e) Во время общения Ирина и Владимир кивают головами и задают уточняющие вопросы

- f) Ирина обладает большим количеством информации, поэтому говорит больше, чем Владимир
- g) Во время разговора Ирина и Владимир следуют принятому в деловой среде этикету общения
- h) Владимир не доверяет женщинам-сотрудницам, поэтому слушает Ирину «вполуха»

6. Наталья собирается поступать в университет. Для этого она должна получить высокий балл на письменном экзамене по русскому языку. Поэтому она записалась на дополнительные курсы по этому предмету. Наталья специально выбрала группу, занятия в которой вела женщина. Она считает, что женщины лучше преподают языки, чем мужчины. В последний момент она выяснила, что преподавателя заменили, и занятия будет вести мужчина. Наталья решила записаться в другую группу. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- e) Фонетический барьер
- f) Семантический барьер
- g) Социальный барьер
- h) Физический барьер

7. Несколько дней назад Ксения присутствовала на собрании рабочей группы. Руководитель группы – ее давний коллега - публично иронизировал над одним из участников – новичком, который пришел в организацию всего пару недель назад. Новичок очень расстроился и теперь не хочет встречаться с руководителем. Ксения решила уладить ситуацию. Она пришла к руководителю, когда он сидел в кабинете один; точно описала ситуацию («Вы сказали новому коллеге, что... Это произошло публично, он расстроился») и замолчала. «Что Вы от меня хотите сейчас?» - раздраженно спросил руководитель. Какое правило негативной обратной связи явно нарушила Ксения?

- e) Выбрала неподходящее место и время
- f) Не описала поведение руководителя, а оценила его
- g) Критиковала за то, что нельзя исправить
- h) Не обсудила возможность исправить ситуацию

8. Дмитрий решил провести отпуск на море. Он заказал гостиницу и сел в самолет. В самолете ему попался разговорчивый сосед. Он представился, стал рассказывать о себе, задавать Дмитрию вопросы о том, кто он такой, есть ли у него семья, где он работает, куда едет. Однако Дмитрий очень устал. Всю ночь перед отъездом он доделывал срочную работу, а утром в спешке собирал чемодан. Сейчас он хотел одного – поспать. Поэтому он скупко отвечал на вопросы собеседника, а потом отвернулся к иллюминатору. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- e) Психологический барьер
- f) Семантический барьер
- g) Социальный барьер
- h) Физический барьер

9. Павел любит приглашать друзей к себе домой. Недавно он переехал на новую квартиру. Накануне у него был день рождения, и друзья засиделись у него до утра. Утром он вышел из квартиры и встретил на лестничной клетке соседей. Соседи пожаловались на шум, доносившийся у него из квартиры всю ночь, и попросили вести себя тише. Павел ответил, что их мнение его не интересует, и он будет делать то, что захочет. Какую обратную связь Павел предоставил соседям?

- e) Негативную вербальную обратную связь
- f) Негативную невербальную обратную связь
- g) Нейтральную вербальную обратную связь
- h) Нейтральную невербальную обратную связь

10. Когда-то Ольга и Сергей учились в одном университете. После окончания они разъехались по разным городам и не встречались двенадцать лет. Однажды Ольга шла по улице и увидела Сергея. Она окликнула бывшего одноклассника. Сергей обрадовался, увидев Ольгу, стал задавать вопросы о том, что с ней происходило за эти годы. Бывшие одноклассники зашли в кафе. Ниже опи-

саны различные элементы коммуникативной ситуации. В каком пункте НЕ упоминаются элементы коммуникативного поля?

- е) Посетители кафе разговаривали, играла музыка, работали кофе-машины, звенела посуда, поэтому было довольно шумно
- ф) В разговоре Ольга и Сергей старались не затрагивать некоторые темы – здоровье, уровень дохода, религиозные предпочтения
- г) Ольга и Сергей следовали определенному «сценарию», принятому, по их мнению, при общении между людьми, которые давно не виделись
- h) Слушая Ольгу, Сергей кивал головой, улыбался, вставлял слова типа «ого», и говорил, что ее рассказ очень интересен

Контрольная работа № 3 (по темам 5-6).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 4 балла):

Вариант 1

- 1. 5 установок поведения концепции К.Томаса и Р.Киллмена (1 балл)
- 2. Условия эффективной аргументации (1 балл)
- 3. Возрастание роли переговоров на современном этапе (1 балл)
- 4. Посредничество в переговорах (1 балл)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 11 баллов):

- 1. Примеры официальной внешней переписки:
 - a) Коммерческий запрос
 - b) Рекомендательное письмо
 - c) Распоряжение
- 2. Примеры личной внутренней переписки:
 - a) Гарантийное письмо
 - b) Служебная записка
 - c) Информационное письмо
- 3. При составлении деловых писем не рекомендуется:
 - a) начинать послание с обращения
 - b) начинать послание с констатации отказа
 - c) стандартизировать фразы, использовать некоторые клише и штампы
- 4. Находится в «шапке» письма и содержит должность и ФИО адресата. Для официальной деловой переписки стандартным считается "Уважаемый", которое пишут с большой буквы и по центру листа.
 - a) Обращение
 - b) Преамбула
 - c) Постскриптум
- 5. Изложена ситуация, выражены личные мысли и чувства по этому поводу и озвучена просьба о конкретных действиях либо предложен вариант разрешения вопроса:
 - a) Заключение
 - b) Основной текст
 - c) Преамбула
- 6. Приписка в конце письма после подписи – довольно редко используется в деловой переписке. Она служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.
 - a) Преамбула
 - b) Постскриптум

- c) Заключение
7. Первый абзац письма, в котором изложена его цель, причина, побудившая его написать:
- a) Преамбула
 - b) Основной текст
 - c) Обращение
8. В колонтитулах бланка не должна содержаться следующая информация:
- a) название организации
 - b) физический адрес организации
 - c) телефон и факс
 - d) ФИО исполнителя
 - e) web-сайт и e-mail
9. Каждый лист документа, оформленный на бланке или без него, должен иметь поля не менее:
- a) 20 мм - левое; 10 мм - правое; 20 мм - верхнее; 20 мм - нижнее
 - b) 10 мм - левое; 10 мм - правое; 15 мм - верхнее; 15 мм – нижнее
 - c) 20 мм - левое; 10 мм - правое; 15 мм - верхнее; 15 мм - нижнее
10. При оформлении реквизитов документа герб располагается:
- a) Справа сверху поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, на расстоянии 10 мм от верхнего края листа
 - b) по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, на расстоянии 10 мм от верхнего края листа
 - c) по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, на расстоянии 20 мм от верхнего края листа
11. Какие реквизиты не указываются в тексте документа, подготовленном на основании законодательных или иных нормативных правовых актов, ранее изданных распорядительных документов?
- a) наименование документа, наименование организации - автора документа, дата документа, регистрационный номер документа, заголовок к тексту или наименование вида документа
 - b) наименование описания деятельности организации
 - c) наименование организации или должностного лица, утвердившего документ, дату утверждения документа

Вариант 2

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 4 балла):

1. Сущность понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса (1 балл)
2. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества (1 балл)
3. Виды, стадии и функции переговоров (1 балл)
4. Посредничество в переговорах (1 балл)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 11 баллов):

1. В деловых (служебных) письмах не используются формы изложения:
 - a) от первого лица множественного числа
 - b) от третьего лица единственного числа
 - c) от третьего лица множественного числа
 - d) от первого лица единственного числа
2. Изображение товарного знака (знака обслуживания) помещается:

- a) помещается по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, или слева на уровне наименования организации - автора документа
- b) помещается справа вверху поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, или слева на уровне наименования организации - автора документа
- c) помещается по середине нижнего поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, или слева на уровне наименования организации - автора документа

3. Справочные данные об организации указываются в бланках писем и не включают:

- a) почтовый адрес организации
- b) номер телефона, факса
- c) адрес электронной почты, сетевой адрес
- d) ФИО генерального директора

4. Примеры официальной внешней переписки:

- a) Коммерческий запрос
- b) Рекомендательное письмо
- c) Распоряжение

5. Примеры личной внутренней переписки:

- a) Гарантийное письмо
- b) Служебная записка
- c) Информационное письмо

6. При составлении деловых писем не рекомендуется:

- a) начинать послание с обращения
- b) начинать послание с констатации отказа
- c) стандартизировать фразы, использовать некоторые клише и штампы

7. Находится в «шапке» письма и содержит должность и ФИО адресата. Для официальной деловой переписки стандартным считается "Уважаемый", которое пишут с большой буквы и по центру листа.

- a) Обращение
- b) Преамбула
- c) Постскриптум

8. Изложена ситуация, выражены личные мысли и чувства по этому поводу и озвучена просьба о конкретных действиях либо предложен вариант разрешения вопроса:

- a) Заключение
- b) Основной текст
- c) Преамбула

9. Приписка в конце письма после подписи – довольно редко используется в деловой переписке. Она служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.

- a) Преамбула
- b) Постскриптум
- c) Заключение

10. Первый абзац письма, в котором изложена его цель, причина, побудившая его написать:

- a) Преамбула
- b) Основной текст
- c) Обращение

11. В колонтитулах бланка не должна содержаться следующая информация:
- название организации
 - физический адрес организации
 - телефон и факс
 - ФИО исполнителя
 - web-сайт и e-mail

Контрольная работа № 4 (по темам 7-8).

Вариант 1.

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 6 баллов):

- Охарактеризуйте национальный переговорный стиль Японии. (3 балла)
- Охарактеризуйте национальный переговорный стиль Германии. (3 балла)
- Охарактеризуйте национальный переговорный стиль Италии. (3 балла)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 9 баллов):

1. Какие каналы поступления информации в сознание человека используются в телефонном разговоре?

- визуальный
- аудиальный
- кинестетический

2. Что из невербальных средств общения используется в телефонном разговоре?

- позы, жесты, мимика
- паралингвистика
- экстралингвистика
- проксемика
- визуальное общение

3. С точки зрения психологии, если есть расхождения между содержанием речи и интонацией,

то:

- человек будет доверять больше тону, чем содержанию
- человек будет доверять больше содержанию, чем тону
- большинство людей не придает значения этому расхождению

4. В начале телефонного разговора первым представляется:

- тот, кто звонит
- тот, кому звонят
- тот, кто первым произносит «алло» или «слушаю»

5. Если телефонный разговор прервался, то перезвонить должен:

- тот, кто звонил
- тот, кому звонили
- тот, у кого безлимитный тариф
- тот, кто разговаривает по служебному телефону

6. Отметьте правильные рекомендации:

Е. если вы набрали неправильный номер, следует уточнить: «Куда я попал?», «Какой это номер?»

Ф. во время телефонного разговора следует говорить максимально кратко и по существу

Г. во время телефонного разговора следует записывать важную информацию

Н. если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе нужно сразу уточнить, с кем вы говорите

7. Если вы очень заняты:
- Е. телефон лучше отключать
 - Г. можно попросить секретаря отвечать на телефонные звонки
 - Г. допустимо говорить звонящему «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните»
 - Н. допустимо вести параллельный разговор с абонентом и иным лицом, если это ваш коллега
8. Телефонный разговор заканчивает:
- Д. тот, кто позвонил
 - Е. тот, кому позвонили
 - Г. тот, кто первым выяснил для себя всю необходимую информацию
9. При организации делового общения посредством видеосвязи задействуются следующие каналы передачи информации:
- Д. аудиальный
 - Е. визуальный
 - Г. кинестатический

Вариант 2.

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 6 баллов):

1. Охарактеризуйте национальный переговорный стиль России. (3 балла)
2. Охарактеризуйте национальный переговорный стиль Франции. (3 балла)
3. Охарактеризуйте национальный переговорный стиль Китая. (3 балла)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 9 баллов):

1. Какие каналы поступления информации в сознание человека используются в телефонном разговоре?

- А. визуальный
- В. аудиальный
- С. кинестетический

2. Что из невербальных средств общения используется в телефонном разговоре?

- А. позы, жесты, мимика
- В. паралингвистика
- С. экстралингвистика
- Д. проксемика
- Е. визуальное общение

3. С точки зрения психологии, если есть расхождения между содержанием речи и интонацией, то:

- А. человек будет доверять больше тону, чем содержанию
- В. человек будет доверять больше содержанию, чем тону
- С. большинство людей не придает значения этому расхождению

4. В начале телефонного разговора первым представляется:

- А. тот, кто звонит
- В. тот, кому звонят
- С. тот, кто первым произносит «алло» или «слушаю»

5. Если телефонный разговор прервался, то перезвонить должен:

- А. тот, кто звонил
- В. тот, кому звонили
- С. тот, у кого безлимитный тариф
- Д. тот, кто разговаривает по служебному телефону

6. Отметьте правильные рекомендации:
- А. если вы набрали неправильный номер, следует уточнить: «Куда я попал?», «Какой это номер?»
 - В. во время телефонного разговора следует говорить максимально кратко и по существу
 - С. во время телефонного разговора следует записывать важную информацию
 - Д. если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе нужно сразу уточнить, с кем вы говорите
7. Если вы очень заняты:
- А. телефон лучше отключать
 - В. можно попросить секретаря отвечать на телефонные звонки
 - С. допустимо говорить звонящему «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните»
 - Д. допустимо вести параллельный разговор с абонентом и иным лицом, если это ваш коллега
8. Телефонный разговор заканчивает:
- А. тот, кто позвонил
 - В. тот, кому позвонили
 - С. тот, кто первым выяснил для себя всю необходимую информацию
9. При организации делового общения посредством видеосвязи задействуются следующие каналы передачи информации:
- А. аудиальный
 - В. визуальный
 - С. кинестатический

Вопросы к зачету

1. Объект, предмет, цели и задачи учебной дисциплины
2. Основные элементы деловых переговоров
3. Типичные модели поведения на деловых переговорах
4. Критерии для выбора моделей поведения участников переговорного процесса
5. Типология и функции деловых переговоров
6. Дипломатическое представительство: функции, структура, персонал
7. Формы дипломатической деятельности государств
8. Профессия дипломата: его основные качества
9. Понятие и виды государственных органов внешних сношений
10. Министерство иностранных дел его отделы и функции
11. Персонал и структура дипломатического представительства
12. Дипломатический корпус и его структура
13. Особенности присвоения дипломатических рангов
14. Категории дипломатических привилегий и иммунитетов
15. Информационная деятельность дипломата в стране пребывания.
16. Документы дипломатической переписки.
17. Консульская служба государств. Иммунитеты и привилегии.
18. Подготовка и процесс переговоров. Подходы и манипуляции.
19. Роль переговоров на современном этапе
20. Виды, уровни, функции и структура переговоров
21. Посредничество в переговорах: требования к посредникам
22. Национальный переговорный стиль Японии
23. Национальный переговорный стиль США
24. Национальный переговорный стиль Франции
25. Национальный переговорный стиль Великобритании
26. Национальный переговорный стиль Германии

27. Национальный переговорный стиль Италии
28. Национальный переговорный стиль Испании
29. Национальный переговорный стиль Китая
30. Национальный переговорный стиль Кореи
31. Национальный переговорный стиль арабских стран
32. Национальный переговорный стиль России
33. Виды и структура делового письма. Основные виды писем
34. Особенности оформления делового письма
35. Переписка по электронной почте и важные аспекты написания ответа
36. Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса.
37. Условия эффективной аргументации и приемы аргументирования.
38. Этикет телефонных переговоров.
39. Этикет делового общения.
40. Планирование встречи с клиентом. Шаблон протокола встречи с клиентом.
41. Стили делового общения. Способы манипуляции.

Практико-ориентированные задания для зачета

Задание 1

1. Необходимо загрузить фотографию (собственную или из Интернета, размещенную в открытом доступе) и провести анализ визуальных составляющих имиджа представленного на фотографии образа по следующим характеристикам:

- 1.1. Определить тип лица
- 1.2. Оценить правильность подбора прически – указать подходит ли она под выявленный тип лица (не менее трех параметров: длина волос, тип прически, дополнительные детали)
- 1.3. Определить тип фигуры
- 1.4. Оценить правильность подбора одежды - указать подходит ли она под выявленный тип фигуры (не менее трех параметров: длина, предметы гардероба, цветовое решение)

Задание 2

Напишите эссе на тему "Мой деловой стиль" по нижеуказанным характеристикам. Объем работы - не менее 300 слов. Обязательно загрузить фотографию/фотографии описываемого образа.

Характеристики, которые необходимо отразить в работе:

- 2.1. демонстрируемые в образе социальные ценности – указать, что их отражает в представленном образе
- 2.2. модный тренд, если он представлен в образе - указать, как он отражен в представленном образе
- 2.3. указать и обосновать референтную группу представленного образа и пояснить, какие характеристики это доказывают
- 2.4. указать, к какому типу моды относится образ (если указан не один тип, обосновать свою позицию по каждому типу)
- 2.5. дать произвольное описание представленного стиля

Задание 3

Распределите понятия стиль, униформа, дресс-код, форма в порядке убывания степени регламентации: от самой слабой до самой жесткой. Перечислите пункты через запятую, начиная с заглавной буквы.

Задание 4

Определите роль стереотипов в восприятии внешности индивида, выбрав одно или два верных суждения.

- A. Стереотипы помогают определить социальные ценности индивида
- B. Стереотипы создают благоприятную почву для взаимопонимания
- C. Стереотипы создают барьеры в коммуникации между индивидами
- D. Стереотипы формируют ложное мнение об окружающих

Е. Стереотипы представляют собой обобщенные представления о той или иной социальной группе

Задание 5

Выберите только те характеристики внешнего вида, которые являются индикаторами социального статуса индивида

- А. Дорогостоящие аксессуары и обувь
- В. Дорогостоящая одежда
- С. Следование модным трендам
- Д. Использование современных гаджетов
- Е. Ухоженное лицо и наличие маникюра

Задание 6

К каждому стереотипному эффекту А-З подберите одно верное определение 1-8. Ответ запишите в виде пар соответствия через запятую, например, А-1, В-3. Всего шесть пар правильных ответов, при повторении соответствий пишите через запятую, например: А,В-5, или Д-1,3.

Стереотипный эффект:

- А) Эффект повторения
- Б) Эффект социального контекста
- В) Эффект повторения
- Г) Эффект бумеранга
- Д) Эффект новизны
- Е) Эффект ореола
- Ж) Эффект первичности

З) Эффект ореола

Определение:

- 1) Информация, поступившая последней, воспринимается как более убедительная, так как считается более актуальной.
- 2) Все новое и неожиданное, с одной стороны, приводит нас в замешательство, с другой – сильнее привлекает внимание и лучше запоминается.
- 3) Люди склонны относиться к человеку так, как он сам относится к ним.
- 4) Часто повторяемое воспринимается как привычное, близкое, вызывающее доверие, а все слишком необычное первоначально вызывает напряжение и сопротивление.
- 5) На фоне положительной группы или позитивных событий человек воспринимается с гораздо большей симпатией.
- 6) Информация, поступившая первой, автоматически воспринимается как более достоверная и убедительная.
- 7) Если мы получаем волнующую нас информацию о человеке, к примеру, до нас доходят слухи о его недостойном поступке, то мы занижаем реальные качества человека.
- 8) Эмоционально заряженная информация влияет на восприятие и формирует наше отношение к человеку.

Задание 7

Выберите один правильный ответ, раскрывающий определение референтной группы

- А. Референтная группа – это группа секретарей-референтов
- В. Референтная группа – это группа, с которой мы себя ассоциируем
- С. Референтная группа – это группа для подражания модным образцам

Задание 8

Стиль в моде - это... Укажите правильный вариант/варианты ответа

- А. Специфическая комбинация выразительных средств, которая обозначает принадлежность к общности носителей ценностей.
- В. Апелляция к модным тенденциям,
- С. Сообщение о себе, несущее определенные ценности

D. Индивидуальная характеристика имиджа

Задание 9

Деловой имидж – это... Укажите правильный вариант/варианты ответа

- A. Механизм демонстрации желаемых ценностей
- B. Конструирование индивидуального образа, демонстрирующего определенные социальные ценности.
- C. Индивидуальный стиль внешнего вида

Задание 10

К каждому дискусу моды А-Г подберите соответствующие референтные группы 1-4. Ответ запишите в виде пар соответствия, например, А-А, В-В.

А Демонстративное потребление

Б Обновление социокультурных норм

В Подражание высшему

Г Симуляция общества

1) Члены парламента, логоманы

2) Бизнес-элита, топ-модели

3) Звезды спорта, средний класс

4) Блогеры, топ-модели, ТВ

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Международные деловые переговоры», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / М.Л.Асмолова. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 247 с.: 60x88 1/16. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/370462>

2. ЭБС «Znanium»: Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405196>

3. ЭБС «Znanium»: Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

4. ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры [электронный полный текст] : учеб. пособие в области учета, финансов, налогообложения и мировой экономики / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. - изд. 6-е, перераб. и доп. - Ставрополь : АГРУС, 2013. - 2,39 МБ. - (Гр. УМО).

б) дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Переговоры: Полный курс: Учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 388 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=915917>

2. ЭБС «Znanium»: Василенко, И.А. Личностный стиль за столом международных переговоров / И.А. Василенко, Е.В. Василенко.- Москва: Аспект Пресс, 2012.- 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1038269>

3. Международные деловые переговоры : учеб. пособие / В. И. Трухачев, И. Н. Лякишева, К. Ю. Михайлова, Г. А. Айрапетян. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь : АГРУС, 2007. - 304 с. - (Приоритетные национальные проекты "Образование").

4. Экономика и организация туризма: международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов по специальности ""Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)"" / под ред.: И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчевой ; Моск. акад. туристского и гостинично-ресторанного бизнеса.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: КНОРУС, 2010.- 568 с. - (Гр. УМО).

5. Сенин, В. С. Туризм : мини-словарь / В. С. Сенин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 64 с.

6. Турбизнес (периодическое издание)

7. Мировая экономика и международные отношения (периодическое издание)

Список литературы согласован

Директор НБ _____



Обновленская М.В.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. <http://www.consultant.ru/> - «Консультант Плюс» - законодательство РФ
2. <https://abc.vvsu.ru/> - Библиотека методических работ
3. <https://vladimirkozlov.ru/> - Эксперт переговоров

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

При изучении дисциплины «Международные деловые переговоры» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Деловые переговоры-наука и искусство» дает базовые представления о понятии деловые переговоры и ее основных составляющих. Во второй теме «Основы дипломатической консульской службы» рассматривается понятие «дипломатия». При рассмотрении явлений международной жизни то и дело употребляются понятия: внешняя политика, дипломатия, дипломатическая служба. Нередко эти понятия рассматриваются как совершенно идентичные и не имеющие различия. Понятие «дипломатия» часто употребляется в самых различных значениях, порой очень отдаленных от действительного смысла этого слова. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Основной проблемой в изучении технологии переговоров в туристской индустрии является отсутствие достаточных знаний о коммуникативной психологии.

Кроме того необходимо изучить такие темы, как «Основные формы и методы работы дипломатических представительств», «Особенности деловой переписки», «Стратегия и тактика деловых переговоров.

Приемы аргументации», «Международные переговоры: типология, структура, функции и национальные переговорные стили», «Этикет телефонных переговоров», «Этика в бизнесе».

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной дея-

тельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 54 часа отведено на самостоятельную работу и 36 часов – на аудиторские занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение:

1. Microsoft Windows Server STDCORE All Lng License/Software Assurance Pack Academic OLV 16 Licenses Level E Additional Product Core Lic 1 Year - Соглашение/Agreement V5910852 Open Value Subscription, Сублицензионные договоры № 11/044/18 от 23.11.2018; № 11/015/17 от 13.11.2017; № 12/014/16 от 12.12.2016; Соглашение/Agreement V0557156 Open Value Subscription Сублицензионный договор № № 10/036/15 от 26.10.15.

2. Kaspersky Total Security Russian Edition. 1000-1499 Node 1 year Educational Renewal License - Лицензия № 1B081811190812098801663, Сублицензионный договор № 11/044/18 от 23.11.2018; Лицензия 1B08-171114-054004-843-671, Сублицензионный договор № 11/015/17 от 13.11.2017; Лицензия № 17E0-161208-050043-910-63, Сублицензионный договор № 12/014/16 от 12.12.2016; Лицензия № 17E0-151015-081258, Сублицензионный договор № 10/036/15 от 26.10.15.

3. ABBYY FineReader 14 Business 1 year - Код позиции: AF14-2S4W01-102/AD

Идентификационный номер пользователя: 41255, Сублицензионный договор № 11/044/18 от 23.11.2018; Идентификационный номер пользователя: 43136, Сублицензионный договор № 11/015/17 от 13.11.2017; Сублицензионный договор

№ 12/014/16 от 12.12.2016; Сублицензионный договор № 10/036/15 от 26.10.15.

4. КонсультантПлюс-СК сетевая версия (правовая база). Договор № 370/18 от 09.06.2018 г.; договор № 370/17 от 01.07.2017 г.; договор № 370/16 от 01.07.2016 г.; договор № 370/15 от 16.06.2015 г.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 178, площадь – 66,0 м ²).	Оснащение: специализированная мебель на 76 посадочных мест, стол президиума – 1 шт., трибуна для преподавателя – 1 шт., персональный компьютер – 1 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., экран настенный – 1 шт., классная доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 173а (Учебно-научная лаборатория экономики и планирования деятельности предприятия), площадь – 31,9 м ²).	Оснащение: специализированная мебель на 12 посадочных мест, персональные компьютеры – 12 шт., интерактивная доска – 1 шт., проектор – 1 шт., классная доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	

4	1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м ²)	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	2. Учебная аудитория № 173а (Учебно-научная лаборатория экономики и планирования деятельности предприятия), площадь – 31,9 м ²).	2. Оснащение: специализированная мебель на 12 посадочных мест, персональные компьютеры – 12 шт., интерактивная доска – 1 шт., проектор – 1 шт., классная доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
6	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 173а (Учебно-научная лаборатория экономики и планирования деятельности предприятия), площадь – 31,9 м ²).	Оснащение: специализированная мебель на 12 посадочных мест, персональные компьютеры – 12 шт., интерактивная доска – 1 шт., проектор – 1 шт., классная доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
7	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 173а (Учебно-научная лаборатория экономики и планирования деятельности предприятия), площадь – 31,9 м ²).	Оснащение: специализированная мебель на 12 посадочных мест, персональные компьютеры – 12 шт., интерактивная доска – 1 шт., проектор – 1 шт., классная доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Международные деловые переговоры» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» и учебного плана по профилю подготовки «Мировая экономика».

Автор:



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

Рецензенты:



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М..



к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Сериков С. С.

Рабочая программа дисциплины «Международные деловые переговоры» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса, протокол №9 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

Руководитель ОП

к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Воробьева Н.В.

Зав. кафедрой
туризма и сервиса



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Международные деловые переговоры» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма, протокол № 10 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«Международные деловые переговоры»**

по подготовке обучающихся по программе бакалавриата по направлению подготовки

38.03.01	Экономика
код	Наименование направления подготовки
	«Мировая экономика»
	Профиль
Форма обучения – очная.	
Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 ЗЕТ, 108 час.	
Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий	Очная форма обучения: лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - 18 ч. практические (лабораторные) занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка - 36 ч., самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка – 54 ч.
Цель изучения дисциплины	Целью дисциплины «Б1.В.05 Международные деловые переговоры» является формирование представлений о дипломатии как особом виде государственной деятельности, формирование у обучающегося целостного представления о правилах и особенностях международных деловых коммуникаций, технологии ведения переговоров с иностранными партнерами, в том числе по телефону, а также ознакомление со структурой и функциями консульских и дипломатических представительств государств, дипломатическим протоколом и правилами светской этики.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина «Международные деловые переговоры» в соответствии с учебным планом является дисциплиной вариативной части образовательной программы.
Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины	Профессиональные компетенции (ПК): ПК -3 Способен осуществлять внешнеэкономическую деятельность организации ПК – 3.1 Осуществляет подготовку к заключению внешнеэкономического контракта и документальное сопровождение внешнеэкономического контракта ПК – 3.2 Организует транспортно-логистическое обеспечение внешнеэкономического контракта ПК – 3.3 Контролирует исполнение обязательств по внешнеэкономическому контракту
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	Знания: В/01.6 Зн.11 Нормы этики и делового общения с иностранными партнерами (08.039) ПК – 3.1 В/03.6 Зн.9 Этика делового общения и правила ведения переговоров (08.039) ПК – 3.2 В/04.6 Зн.10 Этика делового общения и правила ведения переговоров (08.039) ПК – 3.3 Умения: В/01.6 У.3 Осуществлять деловую переписку по вопросам заключения внешнеэкономического контракта (08.039) ПК – 3.1 В/01.6 У.4 Осуществлять взаимодействие с участниками внешнеэкономического контракта (08.039) ПК – 3.1

	<p>В/03.6 У.2 Взаимодействовать с подразделениями организации и сторонними организациями, отвечающими за транспортно-логистическое сопровождение внешнеторгового контракта (08.039) ПК – 3.2</p> <p>В/04.6 У.3 Вести деловую переписку с иностранными партнерами для получения информации об исполнении обязательств по внешнеторговому контракту (08.039) ПК-3.3</p> <p>Навыки и/или трудовые действия:</p> <p>В/01.6 ТД.8 Документальное оформление результатов переговоров по условиям внешнеторгового контракта (08.039) ПК – 3.1</p> <p>В/03.6 ТД.1 Планирование и согласование условий транспортно-логистического обеспечения внешнеторгового контракта (08.039) ПК – 3.2</p> <p>В/04.6 ТД.3 Организационно-техническое сопровождение участия организации в исполнении обязательств по внешнеторговому контракту (08.039) ПК -3.3</p>
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые переговоры – наука и искусство. 2. Основы дипломатической консульской службы. 3. Основные формы и методы работы дипломатических представительств. 4. Особенности деловой переписки. 5. Стратегия и тактика деловых переговоров. Приемы аргументации. 6. Международные переговоры: типология, структура, функции и национальные переговорные стили. 7. Этикет телефонных переговоров. 8. Этика в бизнесе.
Форма контроля	<u>Очная форма обучения</u> : семестр 5 – зачет
Автор(ы):	Иволга А.Г., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса