

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана факультета социально-
культурного сервиса и туризма
к.э.н., доцент Иволга А.Г.
«20» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.08 Технологии переговоров в сфере услуг

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.02 Туризм

Код и наименование направления подготовки/специальности

Туроператорская и турагентская деятельность

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

Бакалавр

Квалификация выпускника

Очная, заочная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь,
2022

1. Цели дисциплины

Целями освоения дисциплины Б1.О.08 «Технологии переговоров в сфере услуг» являются у обучающегося целостного представления о правилах и особенностях международных деловых коммуникаций, технологии проведения переговоров с контрагентами России и иностранными партнерами, в том числе по телефону; формирование представлений о дипломатии как особом виде государственной деятельности; 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 ОПОП 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
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знания: основных элементов делового общения, моделей поведения на деловых переговорах, а также критериев для выбора моделей поведения участников переговорного процесса Умения: выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в условиях общения на государственном и иностранных языках; преодолевать коммуникативные барьеры, возникающие в процессе переговоров. Навыки и/или трудовые действия: использования основных элементов коммуникативного поля и моделей поведения на деловых переговорах с учетом индивидуальных особенностей собеседника
	УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знания: основных видов деловых писем, этических норм деловой переписки и основ социальной коммуникации; структуры и правил оформления делового письма с учетом различий корреспонденции на государственном и иностранных языках Умения: корректно вести профессиональные коммуникации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Навыки и/или трудовые действия: ведения официальной, личной, внешней и внутренней переписки; ведения телефонных переговоров и поддержания видеоконференцсвязи, учитывая национальную специфику ведения деловых коммуникаций
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие	УК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и	Знания: структуры делового письма, сущности понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса, приемов аргументирования, техники «холодного звонка»

общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	Умения: применять условия эффективной аргументации, приемы аргументирования и конструктивной тактики
		Навыки и/или трудовые действия: использования приемов конструктивной тактики, критики и аргументирования; преодоления коммуникативных барьеров, возникающих в процессе коммуникативного общения

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.08 «Технологии переговоров в сфере услуг» является обязательной частью программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 5 семестре;
- для студентов заочной формы обучения на 3 курсе;

Для освоения дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата, «Психология профессионально-личностного развития», «История»

Освоение дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации;
- Организация и проектирование экскурсионных услуг;
- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

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

Общая трудоемкость дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
5	108/3	18	26	-	64	-	Дифференцированный зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4	-	-	-	
практической подготовки (при наличии)		-	-	-	-	-	

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
5	108/3	-	-	-	0,12	-	-

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость	Контактная работа с преподавателем, час	Самостоятельная работа,	Контроль, час	Форма промежуточной
------	--------------	---	-------------------------	---------------	---------------------

	час/з.е.	лекции	практические занятия	лабораторные занятия	час		аттестации (форма контроля)
3	108/3	4	6	-	94	4	Дифференцированный зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	4	-	-	-	-
практической подготовки (при наличии)		-	-	-	-	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
3	108/3	-	-	-	0,12	-	-

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

Очная форма обучения

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия						
				Практические	Лабораторные					
1	Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата.	14	2	4	-	8	Собеседование Тестирование	Вопросы по теме дисциплины, тесты по вариантам	УК-4.1 УК-4.2	
2	Государственные органы внешних отношений. Ведомство иностранных дел.	10	2	4	-	4	Собеседование	Вопросы по теме дисциплины	УК-4.2 УК-5.3	
3	Международные переговоры как средство дипломатии.	14	2	2	-	10	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-4.1 УК-5.3	
4	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	12	2	2	-	8	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	УК-4.1 УК-4.2	
5	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	18	2	4	-	12	Практико-ориентированные задания	Комплект практико-ориентированных заданий	УК-5.3	

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинар ские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
6	Этические принципы и нормы делового общения.	12	2	4	-	6	Собеседование Контрольная работа	Вопросы по теме дисциплины, Комплект контрольных заданий по вариантам	УК-4.2 УК-5.3
7	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	8	2	2	-	4	Деловая игра	Комплект деловых игр	УК-4.1
8	Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.	12	2	2	-	8	Собеседование Тестирование	Вопросы по теме дисциплины, тесты по вариантам	УК-4.2 УК-5.3
9	Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.	8	2	2	-	4	Собеседование Контрольная работа	Вопросы по теме дисциплины, Комплект контрольных заданий по вариантам	УК-4.1 УК-4.2
	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	Дифференцированный зачет	Перечень вопросов к дифференцированному зачету	УК-4.2 УК-4.2 УК-5.3
Итого:		108	18	26	-	64			

Заочная форма обучения

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточно й аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарск ие занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата.	14	2	2	-	10	Собеседование	Вопросы по теме дисциплины	УК-4.1 УК-4.2
2	Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел.	8	2	-	-	6	Собеседование	Вопросы по теме дисциплины	УК-4.2 УК-5.3
3	Международные переговоры как средство дипломатии.	12	-	-	-	12	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-4.1 УК-5.3
4	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	8	-	-	-	8	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-4.1 УК-4.2
5	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	12	-	-	-	12	Собеседование	Вопросы по теме дисциплины	УК-5.3
6	Этические принципы и нормы делового общения.	8	-	2	-	6	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-4.2 УК-5.3
7	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	8	-	-	-	8	Деловая игра	Комплект деловых игр	УК-4.1
8	Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед	12	-	-	-	12	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-4.2 УК-5.3
9	Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.	10	-	-	-	10	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-4.1 УК-4.2
	Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	12	-	2	-	10	Контрольная работа (аудиторная)	Комплект контрольных работ	УК-4.2 УК-4.2 УК-5.3

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	4	Дифференцированный зачет	Перечень вопросов к дифференцированному зачету	УК-4.2 УК-4.2 УК-5.3
Итого:		108	4	6	-	94			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции(и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата. (лекция-визуализация)	Определение понятия «дипломатия». Дипломатическая служба государства. Профессия дипломата.	2/2	2/2	-
Государственные органы внешних отношений. Ведомство иностранных дел.	Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел.	2	2	-
Международные переговоры как средство дипломатии.	Современная дипломатия как средство регулирования международных отношений. Экономическая дипломатия. Технология международных переговоров.	2	-	-
Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	2	-	-
Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	2	-	-
Этические принципы и нормы делового общения. (лекция-визуализация)	Понятие делового общения. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения.	2/2	-	-
Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	2	-	-

Тема лекции(и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед	Теоретические основы делового общения. Коммуникативно-психологические основы -делового общения. Этапы делового общения	2	-	-
Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.	Комплименты в деловой коммуникации. Постановка вопросов и техника ответов на них. Приемы нейтрализации возражений.	2	-	-
Итого		18/4	4/2	-

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*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата.	<u>Практическое занятие.</u> Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата.	4	2/2	-
Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел.	<u>Практическое занятие.</u> Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел.	4	-	-
Международные переговоры как средство дипломатии.	<u>Практическое занятие.</u> Международные переговоры как средство дипломатии.	2	-	-
Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	<u>Контрольная работа №1</u>	2	-	-
Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	<u>Практическое занятие.</u> Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили (решение задач)	4/2	-	-
Этические принципы и нормы делового общения.	<u>Практическое занятие.</u> Этические принципы и нормы делового общения.	2	2	-
	<u>Контрольная работа №2</u>	2	-	-

Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	<u>Практическое занятие.</u> Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников. <i>(деловая игра)</i>	2/2	-	-
Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.	<u>Практическое занятие.</u> Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.	2	-	-
Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.	<u>Практическое занятие.</u> Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.	1	2	-
	<u>Контрольная работа №3.</u>	1	-	-
Итого		26/4	6/2	-

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к зачёту	к текущему контролю	к зачёту
Подготовка к собеседованиям	18	-	28	-
Подготовка к практико-ориентированным заданиям	12	-	-	-
Подготовка к тестированию	18	-	48	-
Подготовка к деловой игре	4	-	8	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольной работы	12	-	10	-
Подготовка к зачёту	-	-	-	4
ИТОГО	64	-	94	4

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Технологии переговоров в сфере услуг» 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 «Технологии переговоров в сфере услуг»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Технологии переговоров в сфере услуг»
4. Методические рекомендации по написанию реферата.
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

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	Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата.	1,2,3	3,4,5,7,8,9	http://www.knigge.ru/
2	Технология международных деловых коммуникаций	2,3	2,4,5	https://www.csee-etu.ru
3	Международный деловой этикет	2,3	2,4,5	-
4	Психология делового общения	2,3	2,4,5	-
5	Практика проведения международных переговоров.	2,3	2,4,5	https://www.csee-etu.ru
6	Этические принципы и нормы делового общения.	1,2,3	1,2,4,5,6	-
7	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	1,2,3	1,2,5	-
8	Психология делового общения.	1,2,3	2,3,4,6,8,9,10	-
9	Техника комплимента. Техника постановки вопроса.	1,2,3	2,4,5	-

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1.О.08 «Технологии переговоров в сфере услуг»

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
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Русский язык и культура речи	+									
	Технологии переговоров в сфере услуг					+					
	Профессиональная этика и этикет				+						
	Организационно-управленческая (учебная) практика				+						
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
	Практикум "Школа общения"			+							
УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой	Иностранный язык	+	+	+	+						
	Деловой второй иностранный язык			+	+	+	+				
	Иностранный язык в сфере						+	+			

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
информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	профессиональной коммуникации										
	Технологии переговоров в сфере услуг					+					
	Организационно-управленческая (учебная) практика				+						
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
	Технологии устных и письменных коммуникаций на иностранном языке						+	+			
	УК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	История	+								
Философия		+									
Технологии переговоров в сфере услуг						+					
Психология профессионально-личностного развития		+									
Конфликтология				+							
Организация обслуживания в туристской индустрии				+							
Туристское страноведение			+								
Культурно-исторические ценности юга России						+					
История развития туризма						+					
Ознакомительная практика		+									
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									+		
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы											
Практикум "Школа общения"			+								

Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Русский язык и культура речи	+				
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Профессиональная этика и этикет			+		
	Организационно-управленческая (учебная) практика		+			
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
	Практикум "Школа общения"		+			
УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Иностранный язык	+	+			
	Деловой второй иностранный язык		+	+		
	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации				+	
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Организационно-управленческая (учебная) практика		+			
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
	Технологии устных и письменных коммуникаций на иностранном языке			+		
УК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические	История	+				
	Философия	+				
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Психология профессионально-личностного развития	+				
	Конфликтология			+		
	Организация обслуживания в туристской индустрии			+		
	Туристское страноведение		+			
	Культурно-исторические ценности юга России			+		

Индикатор компетенции (код и содержание) учения	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
	История развития туризма			+		
	Ознакомительная практика	+				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
	Практикум "Школа общения"		+			

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

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Техника и технология сервисной деятельности» 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 «Техника и технология сервисной деятельности» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»

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:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-3	20
	Контрольная работа № 2 по темам 4-6	20
	Контрольная работа № 3 по темам 7-9	20
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

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:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (max 10 баллов)

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.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, качеству прохождения деловой игры и выполнения тестирования, за решение практико-ориентированных заданий по дисциплине.

1 балл (знания) – за ответ на собеседовании (**max – 5 баллов** за 5 собеседований).

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 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.

1 балл (знания) – за тестирование (**max – 3 балла** за 3 теста).

Баллы за тестирование складываются следующим образом:

1 балл - выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

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

3 балла (умения, навыки) – за прохождение деловой игры (**max – 3 балла** за 1 деловую игру).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 3 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.

Оценка «хорошо» - 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.

Оценка «удовлетворительно» - 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.

Оценка «неудовлетворительно» - 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.

4 балла (умения, навыки) – за решение практико-ориентированных заданий (**max – 4 балла за 1 практико-ориентированное задание**).

Баллы за решение практико-ориентированных заданий складываются следующим образом:

4 балла - выставляется при условии, что задание выполнено в полном объеме без ошибок;

3-2 балла - выставляется при условии, что ошибки составляют 5-10% объема работы;

1 балл - выставляется при условии, что ошибки составляют до 40% объема всей выполненной работы;

0 баллов - выставляется при условии, что ошибки составляют 50% и более объема.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает пять теоретических вопросов (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (**знания**): (4 вопроса – max 8 баллов)

8 баллов – 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;

5-7 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

2-4 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

1 балл – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

0,5 балла – при полном несоответствии всем критериям;

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

Практико-ориентированные задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки решения практико-ориентированного задания (**умения, навыки**): (1 задание - max 12 баллов)

12 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

8-11 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

4-7 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

2-3 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

2,5 - 1 балл. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку реферата (не более 15 баллов).

Поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (max – 15 баллов). (max – 3 реферата по 5 баллов)

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Критерии оценки реферата, сопровождаемого презентацией

5 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

4 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

3 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи; обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели; допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Критерии и шкалы оценивания ответа на дифференцированном зачете

Сдача дифференцированном зачете может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов. Итоговая успеваемость на дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

Вопрос билета	Количество баллов
Вопрос 1	до 5
Задача	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса 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 заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором.

Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы задания 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.

1 балл 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 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

5 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 балл Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную точку в виде контрольной работы (аудиторной) по всем разделам дисциплины (**маx 30 баллов**), посещение лекций (**маx 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**маx 15 баллов**), поощрительные баллы (**маx 15 баллов**).

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

№ контроль ной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
----------------------------	---	--------------------------------

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество ТВО
1.	Контрольная точка по всем темам дисциплины (аудиторная)	60
<i>Сумма баллов по итогам текущего контроля</i>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
Итого		100

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную работу (**маx 60 баллов**), выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, посещение лекций (**маx 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**маx 15 баллов**), поощрительные баллы за подготовку реферата (**маx 15 баллов**).

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (маx 10 баллов)

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.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, качеству прохождения деловой игры, выполнения тестирования и практико-ориентированных заданий по дисциплине.

1 балл – за ответ на собеседовании (**маx – 3 балла за 3 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 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 – за тестирование (**маx – 10 баллов за 5 тестов**).

Баллы за тестирование 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 50 % тестовых заданий

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

2 балла – за прохождение деловой игры (**маx – 2 балла за 1 деловую игру**).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 2 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.

Оценка «хорошо» - 1,5 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.

Оценка «удовлетворительно» - 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.

Оценка «неудовлетворительно» - 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.

Контрольная работа выполненная в рамках дисциплины включает пятнадцать теоретических вопроса (оценка знаний – 15 теоретических вопросов – мах 25 баллов) и два практико-ориентированных задания (оценка умений и навыков – мах 35 баллов).

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (знания):

25 баллов – 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;

20-24 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

15-10 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

6-3 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

1 балл – при полном несоответствии всем критериям;

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

Практико-ориентированные задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

б) реконструктивного уровня (умения, навыки), позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

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

8-10 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

4-6 баллов. При выполнении задания возникли затруднения, получен верный ответ. Сделаны неправильные выводы.

2 балла. Задание выполнено, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

в) творческого уровня (навыки), позволяющие оценивать способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки

20 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

16-18 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

12-14 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

8-10 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

4-6 баллов. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (max – 15 баллов). (max – 3 реферата по 5 баллов)

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Критерии оценки реферата, сопровождаемого презентацией

5 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

4 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

3 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи; обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели; допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

При проведении итоговой аттестации «зачет» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять «зачет» по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

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

При сдаче зачета к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на зачете и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на дифференцированном зачете

Критерии оценки примерные. Кафедра имеет право редактировать критерии в зависимости от содержания дисциплины и ФОС. Необходимо оставить критерии оценки в соответствии с формой промежуточной аттестации по дисциплине.

Сдача дифференцированном зачете может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов. Итоговая успеваемость на дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

Вопрос билета	Количество баллов
Вопрос 1	до 5
Задача	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса 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 заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы задания 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.

1 балл 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 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

5 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 балл Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Технология переговоров в сфере услуг»

Типовые тестовые задания

1. Что такое консультации в дипломатической практике?

- а) вид дипломатических переговоров, имеющих целью выявление позиций и точек зрения на интересующие их вопросы и проблемы;
- б) разновидность посредничества;
- в) выяснение вновь прибывшим послом у дуайена особенностей местного протокола; г) совещание, проводимое послом с дипломатическим персоналом посольства.

2. Что понимают под предметом переговоров?

- а) повестка дня международного совещания;
- б) предмет переговоров – это все то, по поводу чего субъекты вступили в переговоры;
- в) содержание соглашения достигнутого в ходе переговоров; г) проект резолюции международной конференции.

3. Что такое объект переговоров?

- а) объект переговоров – это все то, на что направлено внимание субъектов в ходе ведения переговоров;
- б) цель переговоров;
- в) повестка дня международного совещания;
- г) совокупность предложений, выдвигаемых сторонами в ходе ведения переговоров.

4. Что понимают под позицией на переговорах?

- а) методы воздействия на партнера в ходе переговоров;
- б) совокупность целей, предложений, аргументов и возможных вариантов решений, с которыми стороны выходят на переговоры;
- в) план ведения переговоров;
- г) стиль ведения переговоров.

5. Что понимают под переговорным пространством?

- а) место, помещения, где ведутся переговоры;
- б) совокупность предложений каждой из сторон;
- в) временные рамки ведения переговоров;
- г) области вопросов и проблем выносимых на международные переговоры, где возможна дискуссия и достижение соглашения.

6. Что такое тактические приемы ведения международных переговоров?

- а) стиль ведения переговоров;
- б) средства воздействия на партнера в ходе ведения переговоров;
- в) шаги по подаче одной из сторон своей позиции в ходе ведения переговоров; г) совокупность предложений одной из сторон.

7. Что такое посредничество на международных переговорах?

- а) участие третьей нейтральной стороны в дипломатических переговорах с целью оптимизации процесса переговоров и нахождения такого решения, которое удовлетворяло бы все стороны;
- б) обеспечение разработки текста международного договора;
- в) предоставление третьей стороной помещения для ведения международных переговоров;
- г) процесс освещения в средствах массовой информации третьей стороной хода международных переговоров между спорящими сторонами.

8. Что такое «добрые услуги» в дипломатической практике?

- а) предоставление третьей стороной помещений для ведения переговоров спорящими сторонами;
- б) предоставление третьей стороной информации для ведения международных переговоров спорящими сторонами;
- в) предоставление транзита для дипломатической почты;
- г) вид посредничества в дипломатических переговорах, имеющий целью установление контактов между спорящими сторонами и не предполагающий участия в собственно процедуре урегулирования спора и непосредственного участия в переговорах.

9. Что такое концепция международных переговоров?

- а) ожидаемый результат переговоров;
- б) совокупность предложений участников переговоров;
- в) общий подход к переговорам, которого придерживаются стороны на переговорах;
- г) совокупность аргументов и контраргументов, применяемых сторонами в ходе переговоров.

10. Что понимают под способом подачи позиции на переговорах?

- а) письменная или устная форма изложения точки зрения на переговорах;
- б) один из элементов технологии переговорного процесса, метод взаимодействия с партнером, с помощью которого осуществляется подчеркивание общности интересов или различий в позициях с другим участником переговоров;
- в) последовательность подачи аргументов и контраргументов в ходе переговоров;
- г) порядок выступления членов делегации на переговорах.

11. Что такое «открытие позиции» на переговорах?

- а) вступительное слово главы делегации на международных переговорах;
- б) заявление для печати о ходе переговоров;
- в) способ подачи позиции в ходе переговоров, которым участник декларирует собственную позицию без сравнения ее с позицией партнера;
- г) вид посредничества на переговорах, имеющий целью ознакомить участников с позициями друг друга.

12. На какой орган международной конференции возложена задача по проверке полномочий делегации?

- а) секретариат;
- б) мандатная комиссия (комитет);
- в) президиум конференции;
- г) редакционная коллегия.

13. Что такое конвенция?

- а) международный договор по отдельному вопросу права, экономики или администрирования;
- б) многосторонний договор о ненападении;
- в) согласие государства на участие в международной конференции;
- г) приложение к международному договору.

14. Что такое открытый договор?

- а) международный договор, подлежащий опубликованию;
- б) международный договор, не содержащий тайных положений;
- в) международный договор, условия которого предусматривают присоединение к нему новых участников;
- г) международное соглашение, окончательный текст которого еще не разработан.

15. Что такое закрытый договор?

- а) международный договор, условия которого не предусматривают, в силу определенных причин, присоединение новых членов;

- б) международный договор, имеющий закрытые статьи или секретные приложения;
- в) международный договор, работа над текстом которого закончена;
- г) международный договор, срок действия которого истек.

Вопросы для собеседования

Тема: Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата.

1. Определение понятия «дипломатия»
2. Дипломатическая служба государства
3. Профессия дипломата

Тема: Международные переговоры как средство дипломатии

1. Современная дипломатия как средство регулирования международных отношений
2. Экономическая дипломатия
3. Технология международных переговоров

Тема: Этические принципы делового общения

1. Понятие делового общения
2. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения

Тема: Психология делового общения

1. Теоретические основы делового общения
2. Коммуникативно-психологические основы делового общения
3. Этапы делового общения

Тема: Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.

1. Compliments в деловой коммуникации
2. Постановка вопросов и техника ответов на них
3. Приемы нейтрализации возражений

Типовые деловые игры

Тема: Переговоры о приеме на работу.

Концепция игры:

Организатор игры информирует участников о порядке проведения деловой игры, распределяет роли, выделяет группу экспертов.

Основные участники выступают в качестве будущих соискателей престижной работы, руководителей предприятий, которые занимаются отбором персонала для своего предприятия. Они должны объяснить каждому работнику значимость его роли на закрепленном за ним рабочем месте.

С учетом специфики работы персонала может быть рассмотрено до 4 направлений работы с персоналом, а именно:

- мотивация персонала;
- социальная поддержка персонала;
- карьерное продвижение персонала;
- обучение персонала.

Каждый участник по поручению ведущего игры должен занять определенное место работы, для этого участнику необходимо зарекомендовать себя как качественного специалиста.

Далее участники докладывают о результатах работы своих групп. Сообщение должно быть публичным с привлечением внимания всех участников, экспертов, ведущего. После выступления

руководителей со своими предложениями слово предоставляется экспертам и всем желающим из числа участников игры с возможностью вступить в дискуссию.

По итогам игры эксперты дают оценку уровню квалификации каждого руководителя, а также активности и подготовленности всех участвовавших в дискуссии.

Роли:

- эксперт;
- руководители предприятий;
- руководители отделов;
- персонал.

Ожидаемый результат

Студенты смогут изучить требования, предъявляемые к персоналу в международном туризме для дальнейшего их применения на практике.

Типовые практико-ориентированные задания

Задание № 1 Описание ситуации:

Устный экзамен по истории международных отношений. Он идет уже третий час, и еще около 20 студентов ожидают в коридоре. Преподавательница, принимающая экзамен, читала лекции по курсу в течение года. Отвечает студент Н.

- На конгрессе в Лайбахе страны Священного Союза приняли решение об интервенции в Непал...

- Куда, простите ??? *изумленно*

- В Непал. Там назрел народный бунт, который нужно было подавить..

- Хм. Я думаю, Вам предстоит еще много открытий в изучении истории. Приходите в следующий раз.

- Анна Ивановна, можно я Вам отвечу еще на какой-нибудь вопрос? У меня уже есть один экзамен на передачу, меня отчислят с курса! Родители меня убьют! Пожалуйста...

Задание: определить, какие интересы и потребности стоят за позициями обеих сторон.

Задание № 2 Описание ситуации:

Артур пришел домой около часа ночи, его мать - Алена Борисовна - вне себя от злости.

- У меня завтра важная деловая встреча, а я не могу заснуть, потому что жду тебя! Ты должен возвращаться домой не позже 12 вечера. По улицам бродят маньяки, хулиганы, гоняют сумасшедшие водители, а ты где-то шляешься! Почему я должна не спать ночами и переживать за тебя?!!

- Мама, мы репетировали в гараже, я как-то потерял счет времени...

- В гараже?? В каком гараже? С кем и что ты там репетируешь? Почему я слышу об этом первый раз?

- Потому что ты не спрашивала. Я всегда старался возвращаться, когда тебя еще не было дома.

- Нет, я не понимаю, почему я последней узнаю о том, что мой сын, вместо того, чтобы учиться, занимается неизвестно чем?!! Я, в конце концов, мать или как?

Задание: выявить, какие интересы и потребности стоят за позициями обеих сторон. Какое решение могло бы согласовать эти интересы?

Типовая контрольная работа для студентов очной формы обучения

Контрольная работа №1 (по темам 1-3) – 20 баллов

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (8 баллов):

1. Общая характеристика переговоров
2. Особенности деловых переговоров как разновидности деловой коммуникации
3. Основные приемы ведения переговоров
4. Приемы аргументации

Задание № 1(оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (12 баллов):

Как вести переговоры? Что вам нужно сделать до начала коллективных переговоров ?

Контрольная работа №2 (по темам 4-6) – 20 баллов

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (8 баллов):

1. Стратегия переговоров
2. Динамика переговоров
3. Тактические приемы ведения переговоров
4. Этические принципы

Задание № 1(оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (12 баллов):

Приведите примеры основных трагических приемов ведения переговоров

Контрольная работа №3 (по темам 7-9) – 20 баллов

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (8 баллов):

1. Подготовка деловых переговоров
2. Вариационный метод
3. Метод уравнивания
4. Компромиссный метод

Задание № 1(оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (12 баллов):

Этапы подготовки деловых переговоров

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

Теоретические вопросы (оценка знаний) -25 баллов

1. Поясните значение термина «депозитарий» в переговорной и договорной практике:

- а) страна – посредник на международных переговорах;
- б) страна – участник международного многостороннего договора, которая хранит подлинник текста данного договора;
- в) участник многосторонних переговоров, открывающий эти переговоры;
- г) орган в секретариате ООН, в котором хранятся тексты международных договоров.

2. Что такое «джентльменское соглашение» в дипломатии?

- а) секретный (тайный) международный договор;
- б) любая договоренность между дипломатами;
- в) устная форма международного договора, как правило, в дальнейшем подлежащая письменному оформлению;
- г) договоренность между двумя сторонами начать переговоры по трудной проблеме двусторонних отношений.

3. Что такое «закрытие позиции» в ходе дипломатических переговоров?

- а) попытки сторон ввести в текст договора закрытые (секретные) положения;
- б) способ подачи позиции, которым участник переговоров стремится скрыть ее истинное содержание от партнера;
- в) выступление на пленарном заседании уполномоченного участника многосторонних переговоров по их закрытию;
- г) уклонение участника переговоров от выступления в СМИ (предоставления информации) о ходе переговоров.

4. Поясните значение термина «участник международного договора»:

- а) член делегации на международных переговорах;
- б) государство, согласившееся на обязательность для него данного договора и для которого этот договор находится в силе;
- в) любое лицо, присутствующее на процедурах международных переговорах;
- г) страна, которая согласилась на посредничество на переговорах.

5. Что такое «протокол» в переговорной и договорной практике?

- а) черновой рабочий текст договора, подлежащий доработке;
- б) вид международного договора, имеющий целью обеспечение общего мира;
- в) документ, в котором дословно фиксируются выступления делегатов на международных переговорах;
- г) вид международного договора, в котором кратко изложено соглашение по отдельному вопросу или который служит пояснением отдельных постановлений заключенного договора.

6. Что называют пактом в договорной практике?

- а) вид международного договора, имеющий целью обеспечение общего мира;
- б) приложение к международному договору;
- в) любой многосторонний международный договор;
- г) соглашение между двумя странами о взаимном открытии дипломатических представительств.

7. Что такое альтернат?

- а) альтернативный вариант текста договора, предложенный одним из участников международных переговоров;
- б) экземпляр международного договора, который имеет особенности оформления текста, не влияющие на юридическую природу документа, и исполненный на языке той страны участницы данного договора, который он принадлежит;
- в) вид международного договора;
- г) вступительная часть текста международного договора.

8. Что такое денонсация международного договора?

- а) вид прекращения действия международного договора, который обуславливается в тексте самого договора;
- б) любой отказ государства от выполнения обязательств по данному международному договору;
- в) утверждение договора главой государства;
- г) подписание текста договора уполномоченными лицами.

9. Поясните значение термина «аннулирование международного договора»:

- а) объявление Советом безопасности ООН данного договора недействующим;
- б) регистрация текста договора в Секретариате ООН;
- в) вид прекращения действия международного договора в одностороннем порядке одним из его участников или в силу прекращения существования государства контрагента, начала войны и др. изменений обстановки (если договор был заключен с учетом неизменности обстановки);
- г) любой односторонний выход государства из многостороннего договора.

10. Что такое ревизия международного договора?

- а) проверка текста договора на предмет наличия ошибок, неточностей;
- б) проверка соответствия текстов договора, выполненных на различных языках;
- в) передача оригинального текста многостороннего договора на хранение;
- г) пересмотр условий международного договора.

11. Поясните значение термина «согласованный между сторонами проект договора»:

- а) подписанный уполномоченными лицами текст международного договора;
- б) текст договора, утвержденный главой государства или другим конституционным органом;
- в) текст международного договора, подлежащий подписанию и состоящий из отдельных согласованных между сторонами статей, условий, положений, формулировок, которые стороны согласны подписать;
- г) проект договора, с которым та или иная сторона идет на переговоры.

12. Что такое юридическое оформление международного договора?

- а) регистрация договора в Секретариате ООН;
- б) проверка текста договора экспертами-юристами на предмет его соответствия юридическим нормам национального законодательства;

- в) совокупность мероприятий и действия, осуществляемые официальными органами государства в соответствии с нормами международного права, внутреннего законодательства и дипломатической практики, чтобы придать юридическую жизнь и силу действия;
- г) опубликование текста договора в юридических изданиях государства.

13. Что такое парафирование международного договора?

- а) односторонний отказ государством-участников от выполнения его условий;
- б) визирование сторонами текста международного договора в ходе его осуждения на переговорах;
- в) присоединение нового государства к действующему многостороннему международному договору;
- г) торжественный акт подписания сторонами международного договора.

14. Что такое ратификация международного договора?

- а) утверждение подписанного международного договора лавой государства или другой высшей властью в данной стране в соответствии с ее Конституцией;
- б) корректировка текста международного договора уполномоченными лицами;
- в) автоматическое продление срока действия международного договора;
- г) отказ государства подписать предлагаемый многосторонний договор.

15. Что такое ратификационная грамота?

- а) документ, подтверждающий статус данного лица в качестве дипломатического представителя аккредитующей страны в стране пребывания;
- б) документ, посредством которого правительство аккредитующего государства объявляет об отзыве своего дипломатического представителя;
- в) акт главы государства, содержащий заявление о том, что он рассмотрел заключенный от его имени договор, одобрил его, и что заключенный договор будет соблюдаться;
- г) официальный документ, которым обмениваются государства с целью констатации факта установления дипломатических отношений между ними.

Типовое задание *реконструктивного уровня (умения, навыки) (15 баллов)*

Общая стоимость партии импортных автомобилей, поставляемых на условиях СРТ Нижний Новгород – 300 тыс. долл., сумма страховки груза при доставке составляет – 10 тыс. долл., риск утраты или повреждения груза 5 %, величина таможенных платежей 95 тыс. долл., наценка импортера 15%. Рассчитать стоимость партии на условиях DAP Нижний Новгород.

Типовое задание *творческого уровня (навыки) (25 баллов)*

ООО «Банк Восток» 19 сентября 2014 года получило от ООО «Банк «Запад» средства на отдельный банковский счет «Аккредитивы» на 20 000 тыс. руб. для расчетов с Volkswagen Konzern. 2 октября 2014 года Volkswagen Konzern отгрузил продукцию ОАО «Автоваз» в счет выставленного аккредитива и на следующий день передал ООО «Банк Восток» документы об отгрузке продукции на 18 500 тыс. руб., от использования остальной суммы аккредитива поставщик отказался. Предоставленные документы соответствовали условиям аккредитива.

Проанализируйте ситуацию и выполните следующие задания:

1. Подготовьте от имени ОАО «Автоваз» заявление на открытие аккредитива. Укажите обязательные реквизиты заявления, количество экземпляров в комплекте и их назначение.
2. Назовите сроки аккредитива в кредитных организациях плательщика.
3. Назовите вид, количество и назначение отдельных экземпляров, полученных кредитным учреждением от плательщика документов.
4. Охарактеризуйте документы, которые должен предоставить плательщик за отгруженную продукцию и каким условиям они должны соответствовать. В чем состоит контроль при их оплате?
5. Укажите сроки, в которые плательщик обязан предоставить расчетные документы в кредитную организацию.
6. Объясните действия кредитных организаций, если ОАО «Автоваз» отозвал аккредитив. В каких случаях можно отозвать аккредитив?

Вопросы к зачету

1. Определение понятия дипломатия
 2. Дипломатическая служба государств
 3. Государственные органы внешних сношений: понятие и виды
 4. Министерство иностранных дел: структура, функции
 5. Понятие конституционных и конвенционных органов внешних сношений
 6. Зарубежные органы внешних сношений
 7. Понятие функциональных и территориальных департаментов ведомства иностранных дел.
- Госдепартамент США
8. Признание государств и установление дипломатических отношений
 9. История становления дипломатических представительств
 10. Порядок назначения и вступления в должность глав дипломатических представительств
 11. Персонал, структура и функции дипломатического представительства
 12. Дипломатический корпус. Дипломатические ранги
 13. Дипломатические привилегии и иммунитеты
 14. Информационная деятельность дипломата в стране пребывания
 15. Личные визиты и беседы дипломата
 16. Документы дипломатической переписки
 17. История становления консульских отношений
 18. Виды консулов и консульских учреждений
 19. Порядок открытия консульского представительства
 20. Консульские функции
 21. Консульские привилегии и иммунитеты
 22. Возрастание роли переговоров на современном этапе
 23. Научные подходы к изучению переговоров и методы их исследования
 24. Типология структура и функции переговоров
 25. Организация проведения переговоров
 26. Теоретическая подготовка к переговорам
 27. Этапы переговоров
 28. Итоговые документы переговоров
 29. Подходы к ведению переговоров
 30. Тактические приемы ведения переговоров
 31. Различные типы поведения партнеров на переговорах
 32. Посредничество в переговорах
 33. Особенности национальных переговорных стилей
 34. Дипломатия, протокол, церемониал
 35. История становления дипломатического протокола
 36. Протокольные нормы приема иностранных дипломатов, делегаций, государственных деятелей
 37. Виды дипломатических приемов
 38. Психология завязывания деловых партнерских отношений
 39. Проблемы общения
 40. Техника постановки вопросов
 41. Невербальное общение в ходе деловых бесед и переговоров
 42. техника проведения деловой беседы
 43. История экономической этики
 44. Деловой этикет
 45. Этикет письменного делового общения
 46. Сувениры и подарки в деловой сфере
 47. Этика делового телефонного разговора
 48. Визитная карточка в деловой жизни
 49. Особенности делового общения в России, российская дипломатия за рубежом
 50. Роль конфликта в деловых переговорах

51. Сущность и структура конфликта
52. Переговоры в конфликтных ситуациях
53. Общий характер международных организаций и их функции

54. Техника аргументации на переговорах.
55. Переговоры по телефону.
56. Технология «холодных звонков».
57. Взаимодействие менеджера сервисной организации с потребителями в контактной зоне.
58. Приемы аргументации.
59. Виды деловых приемов.
60. Технология международных деловых переговоров.
61. Правила эффективных бизнес-коммуникаций в индустрии социально-культурного сервиса и туризма.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине Б1.О.08 «Технологии переговоров в сфере услуг», который хранится на кафедре.

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

1. ЭБС «Znanium»: Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / Асмолова М.Л., - 3-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 248 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=542559>
2. ЭБС «Znanium»: Международные переговоры: Учебное пособие / Лашко С.И., Мартыненко И.О. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 132 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=556549>
3. ЭБС «Znanium»: Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=943272>
4. ЭБС «Znanium»: Переговоры: Полный курс: Учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2018. - 388 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=915917>
5. ЭБС «Znanium»: Фройнд, Дж. Переговоры каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации / Фройнд Д. - М.:Альпина Пабли., 2018. - 276 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=915911>
6. Мировая экономика и международные отношения (периодическое издание)

Список литературы верен _____ М.В. Обновленская



б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

1. 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, 2016. - 2,39 МБ. - (Гр. УМО).
2. ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Михайлова, К. Ю. Деловые игры, упражнения и тренинги по дисциплине "Технология международных деловых коммуникаций" [электронный полный текст] : практикум / К. Ю. Михайлова ; СтГАУ. - Ставрополь, 2017. - 906 КБ.
 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, 2015. - 304 с. - (Приоритетные национальные проекты "Образование"). Кол-во экземпляров: всего – 65

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

1. Этикет деловых переговоров [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://www.knigge.ru/delovoi-peregovor.html>
2. Соглашение о торговле услугами [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://www.csee-etuice.org/ru/policy-issues-ru/85-trade-and-economic-governance/education-trade-ru/237-tisa>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

При изучении дисциплины Б1.О.08 «Технологии переговоров в сфере услуг» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата.» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на значения слова «дипломатия».

Какая роль отводится, какие виды внешних сношений бывают, какие используются, данные вопросы разбираются при изучении второй темы «Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел». Третья тема «Международные переговоры как средство дипломатии» поможет студентам изучить основные виды, характеристику и назначение международных переговоров. Также по данной дисциплине необходимо изучить такие темы, как «Технология переговорного процесса. Приемы аргументации», «Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили», «Этические принципы и нормы делового общения», «Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников», «Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед», «Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений». Эти темы помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 36 часов отведено на самостоятельную работу и 36 часов – на аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 60 часов отведено на самостоятельную работу и 8 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 лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V0557156 от 12.12.16) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007), Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013).

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

Google Chrome, архиватор 7-Zip, Adobe Reader, AIMP, K-Lite, KMPlayer

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: 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. № 300, площадь - 254 м ²).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMARTpodium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор PanasonicPT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 407, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор EpsonEB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических 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: 1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²) 2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м ²).	1.Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт.,Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. 2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 407, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор EpsonEB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети

		«Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 407, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор EpsonEB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических 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 зачете/экзамене 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 зачета/экзамена 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);
- промежуточной аттестации проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» и учебного плана по профилю «Туроператорская и турагентская деятельность».


Автор:  к. э. н., доцент кафедры туризма и сервиса Михайлова К. Ю.

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


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

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

Рабочая программа «Технологии переговоров в сфере услуг» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС и учебного плана по направлению 43.03.02 «Туризм»

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

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС и учебного плана по направлению 43.03.02 «Туризм».

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

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.О.08 «Технологии переговоров в сфере услуг»**
по подготовке обучающегося по программе бакалавриата
по направлению подготовки

43.03.02	Туризм
код	Наименование направления подготовки
	Туроператорская и турагентская деятельность
	Профиль
Форма обучения – очная, заочная	
Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 ЗЕТ, 108 час.	
Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - ___ ч, практические занятия – 26 ч., в том числе практическая подготовка - ___ ч, самостоятельная работа – 64 ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - ___ ч, практические занятия – 6 ч., в том числе практическая подготовка - ___ ч, самостоятельная работа – 94 ч., контроль – 4 ч.</p>
Цель изучения дисциплины	Формирование у обучающегося целостного представления о правилах и особенностях международных деловых коммуникаций, технологии проведения переговоров с контрагентами России и иностранными партнерами, в том числе по телефону; формирование представлений о дипломатии как особом виде государственной деятельности; ознакомление со структурой и функциями консульских и дипломатических представительств государств.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина Б1.О.08 «Технологии переговоров в сфере услуг» является дисциплиной обязательной части программы бакалавриата.
Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины	<p>Универсальные компетенции (УК):</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах):</p> <p>УК – 4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке</p> <p>УК – 4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке</p> <p>УК – 5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК – 5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения</p>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения	<p>Знания:</p> <p>– основных элементов делового общения, моделей поведения на деловых переговорах, а также критериев для</p>

дисциплины	<p>выбора моделей поведения участников переговорного процесса (УК - 4.1);</p> <ul style="list-style-type: none"> – основных видов деловых писем, этических норм деловой переписки и основ социальной коммуникации; структуры и правил оформления делового письма с учетом различий корреспонденции на государственном и иностранных языках (УК - 4.2); – структуры делового письма, сущности понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса, приемов аргументирования, техники «холодного звонка» (УК- 5.3). <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в условиях общения на государственном и иностранных языках; преодолевать коммуникативные барьеры, возникающие в процессе переговоров (УК-4.1); – корректно вести профессиональные коммуникации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-4.2); – применять условия эффективной аргументации, приемы аргументирования и конструктивной тактики (УК-5.3). <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использования основных элементов коммуникативного поля и моделей поведения на деловых переговорах с учетом индивидуальных особенностей собеседника (УК-4.1); – ведения официальной, личной, внешней и внутренней переписки; ведения телефонных переговоров и поддержания видеоконференцсвязи, учитывая национальную специфику ведения деловых коммуникаций (УК-4.2); – использования приемов конструктивной тактики, критики и аргументирования; преодоления коммуникативных барьеров, возникающих в процессе коммуникативного общения (УК-5.3).
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. Коммуникативная психология. Коммуникатор и реципиент. 4. Коммуникативная психология. Элементы коммуникативного поля. 5. Особенности деловой переписки. 6. Международные переговоры: типология, структура, функции и национальные переговорные стили. 7. Стратегия и тактика деловых переговоров. Приемы аргументации. 8. Техника активных продаж по телефону («Холодные звонки») и видеоконференцсвязь.
Форма контроля	<p>Очная форма обучения: семестр 5 – зачет. Заочная форма обучения: курс 3 – зачет с оценкой</p>
Автор:	Иволга А.Г., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса

Handwritten signature

--	--