

**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 А.Г. Иволга

«25» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.13 Технологии переговоров в сфере услуг

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки

Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте

Наименование профиля подготовки

Бакалавр

Квалификация выпускника

Очная, заочная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Основные задачи дисциплины заключаются в:

- формировании понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитии навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявлении роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формировании основ этики и этикета делового общения.

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
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: <ul style="list-style-type: none">- особенности стиля делового общения;- информационно коммуникационных технологий, используемых при поиске необходимой информации;- особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурных различий в формате корреспонденции;- принципов ведения устных деловых переговоров.
		Умения: <ul style="list-style-type: none">- выбирать на государственном языке коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;- использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач;- вести деловую переписку;- коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры.
		Навыки и/или трудовые действия: <ul style="list-style-type: none">- владения вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнерами;- деловой перепиской и ведением деловых переговоров.

<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-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правил грамматики; (УК-4.2) - норм употребления лексики и фонетики; (УК-4.2) - требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной и родной культуры (УК-4.2) <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - делать сообщения и выстраивать монолог-описание, монолог-повествование и монолог-рассуждение (УК-4.2); - заполнять формуляры и бланки прагматического характера (УК-4.2); - вести запись основных мыслей и фактов (из аудиотекстов и текстов для чтения), а также запись тезисов устного выступления/письменного доклада по изучаемой проблематике (УК-4.2); - поддерживать контакты при помощи электронной почты (писать электронные письма личного характера) (УК-4.2); - оформлять Curriculum Vitae/Resume и сопроводительное письмо, необходимые при приеме на работу, выполнять письменные проектные задания (письменное оформление презентаций, информационных буклетов, рекламных листовок, коллажей, постеров, стенных газет и т.д.) (УК-4.2). <p>Навыки и/или трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - восприятия, анализа, создания устных и письменных текстов разных типов и жанров; (УК-4.2) - владения компенсаторными умениями, помогающими преодолеть «сбои» в коммуникации, вызванные объективными и субъективными, социокультурными причинами; (УК-4.2) - стратегиями проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран. (УК-4.2)
<p>ПК-2. Способен осуществлять организацию работы с подрядчиками на рынке транспортно-логистических услуг</p>	<p>ПК-2.2 Устанавливает деловые связи и взаимодействие с подрядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающимся организации транспортно-логистического процесса</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -порядка разработки договоров, соглашений, контрактов (40.049 В/02.6/ Зн.3) (ПК-2.2) <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени (40.049 В/02.6/ У.2) (ПК-2.2) <p>Навыки и/или трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> -договорной работы с подрядчиками (40.049 В/02.6/ ТД.3) (ПК-2.2)

<p>ПК-2. Способен осуществлять организацию работы с подрядчиками на рынке транспортно-логистических услуг</p>	<p>ПК-2.3. Планирует, разрабатывает и внедряет документационное обеспечение транспортно-логистических услуг</p>	<p>Знания: - структуры договорной документации (40.049 В/02.6 /Зн.10) - правил внутреннего трудового распорядка, действующие в организации (40.049 В/02.6 /Зн.14)</p> <p>Умения: -работать на персональном компьютере с применением необходимых программ (40.049 В/02.6 /У.5)</p> <p>Навыки и/или трудовые действия: - заключения договоров с подрядчиками - транспортно-экспедиционными организациями (40.049 В/02.6/ ТД.9) (ПК-2.3)</p>
<p>ПК-3 Способен осуществлять деятельность по улучшению качества оказания транспортно-логистических услуг</p>	<p>ПК-3.2 Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами</p>	<p>Знания: - особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурных различий в формате корреспонденции; - принципов ведения устных деловых переговоров.</p> <p>Умения: - профессионально работать с претензионной документацией 40.049 В/03.6/ У.2) (ПК-3.2) - проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики (40.049 В/03.6/ У.5) (ПК-3.2)</p> <p>Навыки и/или трудовые действия: - переговоров с клиентами по претензионным случаям (40.049 В/03.6/ ТД.1) (ПК-3.2)</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (Б1.В.13) «Технологии переговоров в сфере услуг» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений 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 «Основы деловой коммуникации», «Русский язык и культура речи», «Безопасность жизнедеятельности», «Философия», «История».

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

- принятие управленческих решений в сервисной деятельности;
- основы предпринимательской деятельности;
- инновации в сервисе;
- выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

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	18	-	72	-	зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4	-		-	-
практическая подготовка		12	12	-	28	-	-

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 час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	180/5	4	4	-	96	4	Зачет, контрольная работа
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	2	-	-	-	
практическая подготовка		-	-	-	64	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел						
		Контрольная работа	Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
1	180/5	0,2	-	-	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	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики									
1	Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.	12	4	2		6	Практические задания		УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 2. Перцептивная сторона делового общения									
2	Факторы, обеспечивающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.	8	2	-		6	Практические задания		УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Раздел 3. Коммуникативная сторона делового общения									

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
3	Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления.	10	2	2		6	Собеседование, дебаты	Вопросы по темам/разделам дисциплины	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
	Контрольная точка №1 по темам 1-3	8	-	2		6	Контрольная работа		
Тема 4. Интерактивная сторона делового общения									
4	Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории, Э. Берна. Способы изменения поведения людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации.	8	2			6	Собеседование	Вопросы по темам/разделам	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 5. Формы делового общения									
5	Деловая беседа, встреча, совещание, переговоры. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Тактика и порядок проведения отдельных этапов. Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.	10	2	2		6	Тестирование	Фонд тестовых заданий	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
	Контрольная точка №2 по темам 4-5	8	-	2		6	Контрольная работа		

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
Тема 6. Принципы деловой этики									
6	Понятия и задачи и основные категории этики деловых отношений. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. Этика деятельности руководителя. Этические нормы в деловом общении подчиненных с руководителем. Этика делового общения между коллегами.	10	2	2		6	Практические задания, деловая игра		УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 7. Конфликты в деловом общении									
7	Методологические основы конфликтологии и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.	10	2	2		6	Собеседование	Вопросы по темам/разделам	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 8. Этикет в деловом общении									
8	Правила вербального и невербального этикета. Телефонный этикет. Правила деловой переписки. Визитная карточка. Внешний облик и манеры делового человека. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.	10	2	2		6	Тестирование	Фонд тестовых заданий	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
	Контрольная точка №3 по темам 6-8	8		2		6	Контрольная работа		УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Практическая подготовка	-		-		-			
	Промежуточная аттестация	6	-	-	-	6	Зачет		
	Итого	108	18	18	-	72			

Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики									
	Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.	10	2			8	Практические задания, деловая игра		УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 2. Перцептивная сторона делового общения									
	Факторы, обеспечивающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.	14				14	Тестирование	Фонд тестовых заданий	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Раздел 3. Коммуникативная сторона делового общения									
	Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления.	10	2			8	Собеседование, дебаты	Вопросы по темам/разделам дисциплины	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 4. Интерактивная сторона делового общения									

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории, Э. Берна. Способы изменения поведения людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации.	6				6	Собеседование	Вопросы по темам/разделам	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 5. Формы делового общения									
	Деловая беседа, встреча, совещание, переговоры. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Тактика и порядок проведения отдельных этапов. Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.	14		2		12	Тестирование	Фонд тестовых заданий	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 6. Принципы деловой этики									
	Понятия и задачи и основные категории этики деловых отношений. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. Этика деятельности руководителя. Этические нормы в деловом общении подчиненных с руководителем. Этика делового общения между коллегами.	8		-		8	Практические задания, деловая игра		УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 7. Конфликты в деловом общении									

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Методологические основы конфликтологии и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.	14				14	Собеседование	Вопросы по темам/разделам	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
Тема 8. Этикет в деловом общении									
	Правила вербального и невербального этикета. Телефонный этикет. Правила деловой переписки. Визитная карточка. Внешний облик и манеры делового человека. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.	12		2		10	Тестирование	Фонд тестовых заданий	УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
	Контрольная точка по всем темам дисциплины	12				12	Контрольная работа (аудиторная)		УК-4.1 УК-4.2 ПК-2.2 ПК-2.3. ПК-3.2
	Практическая подготовка	-	-	-	-	64	-		
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	4	Зачет		
	Итого	108	4	4	-	96			

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

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*) (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов	
		интерактивных занятий)/(практическая подготовка)	
		очная	заочная

		форма	форма
Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики	Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.	4/-/2	2/-/-
Тема 2. Перцептивная сторона делового общения	Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.	2/-/2	-
Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения (лекция -визуализация)	Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления.	2/2/2	2/2/-
Тема 4. Интерактивная сторона делового общения	Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э.Берна. Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации.	2/-/2	-
Тема 5. Формы делового общения (лекция с ошибками)	Деловые беседа, встреча, совещание, переговоры. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Тактика и порядок проведения отдельных этапов. Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.	2/2/2	-
Тема 6. Принципы деловой	Понятия, задачи и основные категории		

этики	этики деловых отношений. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. Этика деятельности руководителя. Этические нормы в деловом общении подчиненных с руководителем. Этика делового общения между коллегами.	2/-/2	-
Тема 7. Конфликты в деловом общении	Методологические основы конфликтологии и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.	2/-/2	-
Тема 8. Этикет в деловом общении	Правила вербального и невербального этикета. Телефонный этикет. Правила деловой переписки. Визитная карточка. Внешний облик и манеры делового человека. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.	2/-/2	-
Итого		18/4/18	4/2/-

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) 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 интерактивных занятий			
		очная форма		заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб
Тема 1. Характеристики делового общения	<u>Практическое занятие №1</u> Изучение основных понятий и категорий делового общения. Выявление уровня общительности. Определение индивидуального стиля делового общения и взаимодействия с другими людьми.	2/-/-	-	-	-

Тема 2. Восприятие партнера по деловому общению	<u>Практическое занятие №2</u> Изучение ошибок первого впечатления и способов их преодоления. Отработка приемов, помогающих сформировать аттракцию в деловом общении. Техника самопрезентации в деловом общении.	-	-	-	
Тема 3. Коммуникативные процессы в деловом общении	<u>Практическое занятие №3</u> Отработка требований к профессиональной речи. Распознавание невербальных сигналов в деловом общении. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания	2/-/-			
	<u>Практическое занятие №4</u> Контрольная работа	2/-/-			
Тема 4. Способы воздействия на партнера по деловому общению	<u>Практическое занятие №5</u> Отработка стратегии взаимодействия с партнером на основе определения его позиции в деловом общении. Тестирование на определение степеннвшаемости. Изучение способов распознавания и нейтрализации манипуляций в деловом общении.(дебаты)	-	-		
Тема 5. Технология проведения деловых переговоров	<u>Практическое занятие №6</u> Развитие навыков публичного выступления на деловых совещаниях. Отработка навыков проведения деловой беседы. Деловая игра «Переговоры». (деловая игра)	2/2/-		2/2/-	
	<u>Практическое занятие №7</u> Контрольная работа	2/-/-			
Тема 6. Этика взаимоотношений в коллективе	<u>Практическое занятие №8</u> Определение оптимального стиля руководства, диагностирование межличностных отношений и определение способов улучшения морально-психологического климата в коллективе.	2/-/-			
Тема 7. Способы разрешения конфликтов	<u>Практическое занятие №9</u> Тестирование на выявление уровня конфликтности. Анализ конфликтных ситуаций в деловом общении. Изучение стратегий поведения в конфликтных ситуациях	2/-/-		-	
Тема 8. Деловой этикет	<u>Практическое занятие №10</u> Отработка навыков речевого этикета. Деловая игра по изучению правил встречи, приветствия и	2/-/-		2/-/	

	представления деловых партнеров, норм общения по телефону, правила рассадки за столом и т.д. (деловая игра)				
	<u>Практическое занятие №11</u> Контрольная работа	2/-/-			
	Контрольная работа (аудиторная)	-			
Итого		18/4/8		4/2/-	

*Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

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 промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованиям	10	-	20	-
Подготовка к деловой игре	16	-	18	-
Подготовка к тестированию	10	-	22	-
Подготовка к дебатам	10		18	
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	18	-	18	-
Подготовка к зачету	-	6		
Подготовка к контрольной работе	8	-		12
ИТОГО	72	6	96	12

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 выполнению реферата.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы 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	Характеристики делового общения	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm http://gramota.ru/spravka/letters http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm www.russkiyjazik.ru
2	Восприятие партнера по деловому общению	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm http://gramota.ru/spravka/letters http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm www.russkiyjazik.ru
3	Коммуникативные процессы в деловом общении	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm http://gramota.ru/spravka/letters http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm www.russkiyjazik.ru
4	Способы воздействия на партнера по деловому общению	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm http://gramota.ru/spravka/letters http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm www.russkiyjazik.ru
5	Технология проведения деловых бесед, совещаний, переговоров	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm http://gramota.ru/spravka/letters http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm www.russkiyjazik.ru
6	Этика взаимоотношений в коллективе	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm http://gramota.ru/spravka/letters http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm www.russkiyjazik.ru
7	Способы разрешения конфликтов	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm http://gramota.ru/spravka/letters http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm www.russkiyjazik.ru
8	Деловой этикет	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm http://gramota.ru/spravka/letters http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm www.russkiyjazik.ru

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технологии переговоров в сфере услуг»

7.1. Перечень индикаторов 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
УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Иностранный язык	+	+						
	Русский язык и культура речи	+							
	Технологии переговоров в сфере услуг					+			
	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	+	+						
	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации			+	+	+			
	Технологии переговоров в сфере услуг					+			
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Международные деловые коммуникации на иностранных языках						+		
ПК-2.2 Устанавливает деловые связи и взаимодействие с подрядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающихся организации транспортно-логистического процесса	Транспортное право и транспортное законодательство				+				
	Организация транспортно-экспедиторской деятельности						+		
	Грузоведение			+					
	Основы логистики	+							
	Логистика в сфере услуг				+				
	Технологии логистического сервиса					+			
	Логистический сервис транспортно-складских процессов						+		
	Технология и организация грузовых перевозок						+		
	Технология и организация пассажирских перевозок							+	
	Проектирование процесса оказания логистических услуг								+
	Международные перевозки								+
	Городской транспортный комплекс							+	
	Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности					+			
Иностранный язык в сфере профессиональной			+	+	+				

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
	коммуникации								
	Технологии переговоров в сфере услуг					+			
	Экономический анализ деятельности транспортно-логистического предприятия							+	
	Основы транспортных перевозок				+				
	Технология и организация логистики закупок и запасов							+	
	Управление логистикой снабжения							+	
	Исследовательская практика			+					
	Организационно-управленческая практика						+		
	Преддипломная практика								+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Международные деловые коммуникации на иностранных языках							+	
	Практикум "Школа общения"			+					
ПК-2.3. Планирует, разрабатывает и внедряет документационное обеспечение транспортно-логистических услуг	Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности					+			
	Транспортное право и транспортное законодательство				+				
	Организация транспортно-экспедиторской деятельности						+		
	Логистический сервис транспортно-складских процессов						+		
	Основы конструкции транспортных средств				+				
	Техническая эксплуатация транспорта							+	
	Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности					+			
	Технологии переговоров в сфере услуг					+			
	Управление персоналом сервисной деятельности				+				
	Бизнес-планирование в логистике и на транспорте						+		

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Технология и организация логистики закупок и запасов							+	
	Исследовательская практика			+					
	Организационно-управленческая практика						+		
	Преддипломная практика								+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Практикум "Школа общения"			+					
ПК-3.2 Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами	Качество транспортно-логистических услуг							+	
	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации			+	+	+			
	Технологии переговоров в сфере услуг					+			
	Управление персоналом сервисной деятельности				+				
	Экономические основы логистики					+			
	Сервисная практика				+				
	Организационно-управленческая практика					+			
	Преддипломная практика								+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
	Международные деловые коммуникации на иностранных языках						+		
	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
УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной	Иностранный язык	+				
	Русский язык и культура речи	+				
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
	Практикум "Школа общения"		+			

формах на государственном языке						
УК-4.2	Иностранный язык	+				
Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации	+	+			
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
	Международные деловые коммуникации на иностранных языках			+		
ПК-2.2 Устанавливает деловые связи и взаимодействие с подрядчиками, поставщиками и клиентами по вопросам, касающихся организации транспортно-логистического процесса	Транспортное право и транспортное законодательство			+		
	Организация транспортно-экспедиторской деятельности				+	
	Грузоведение			+		
	Основы логистики	+				
	Логистика в сфере услуг			+		
	Технологии логистического сервиса		+			
	Логистический сервис транспортно-складских процессов			+		
	Технология и организация грузовых перевозок			+		
	Технология и организация пассажирских перевозок				+	
	Проектирование процесса оказания логистических услуг				+	
	Международные перевозки				+	
	Городской транспортный комплекс				+	
	Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности			+		
	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации		+	+		
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Экономический анализ деятельности транспортно-логистического предприятия				+	
	Основы транспортных перевозок		+			
	Технология и организация логистики закупок и запасов				+	
	Управление логистикой снабжения				+	
	Исследовательская практика		+			
	Организационно-управленческая практика			+		
	Преддипломная практика					+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+	
Международные деловые коммуникации на иностранных языках			+			
ПК-2.3.	Программное обеспечение и			+		

Планирует, разрабатывает и внедряет документационное обеспечение транспортно-логистических услуг	автоматизация профессиональной деятельности					
	Транспортное право и транспортное законодательство			+		
	Организация транспортно-экспедиторской деятельности				+	
	Логистический сервис транспортно-складских процессов			+		
	Основы конструкции транспортных средств		+			
	Техническая эксплуатация транспорта				+	
	Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности			+		
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Управление персоналом сервисной деятельности		+			
	Бизнес-планирование в логистике и на транспорте				+	
	Технология и организация логистики закупок и запасов				+	
	Исследовательская практика		+			
	Организационно-управленческая практика			+		
	Преддипломная практика					+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+	
Практикум "Школа общения"		+				
ПК-3.2 Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами	Качество транспортно-логистических услуг				+	
	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации		+	+		
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Управление персоналом сервисной деятельности		+			
	Экономические основы логистики			+		
	Сервисная практика		+			
	Организационно-управленческая практика			+		
	Преддипломная практика					+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
	Международные деловые коммуникации на иностранных языках			+		
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 «Технологии переговоров в сфере услуг» 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 «Технологии переговоров в сфере услуг» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО».

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:

Максимальное количество баллов	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка №1	15
	Контрольная точка №2	15
	Контрольная точка №3	30
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

*** Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций – совпадает с теми, что даны в п. 5.1.

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

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.

Критерии оценки работы студента на **практических занятиях** (маx 15 баллов)

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам устных опросов, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование, собеседование) по дисциплине:

Собеседование, тестирование (оценка знаний – маx 3 балла)

3 балла – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2,5 балла – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1,5 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1 балл – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

Выполнение заданий на практических работах (оценка умений – маx 5 баллов)

5 баллов – за оцененное на «отлично» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены правильно, аккуратно и в установленные преподавателем сроки;

4 балла – за оцененное на «хорошо» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены правильно, аккуратно, но с нарушением установленных преподавателем сроков;

3 балла - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены с незначительными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

2 балла - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены с существенными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

1 балл - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. выполнены не все практические, а выполненные задания имеют существенные ошибки, не сданы преподавателю в установленные сроки.

Оценка участия студентов в деловой игре, дебатах, проводимых в интерактивной форме (оценка навыков – маx 7 баллов)

7 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

5 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более двух неточностей;

3 балла - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более одной ошибки и (или) не более двух неточностей;

2 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более четырех ошибок и (или) не более восьми неточностей;

1 балл - при полном несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок и более восьми неточностей; либо при представлении только плана ответа.

Критерии оценки контрольной точки (аудиторной) (маx 20 баллов)

Контрольная работа, выполненная в рамках дисциплины, включает в себя тестирование по теоретическим вопросам (оценка знаний – маx 10 баллов) и практические и творческие задания (оценка умений и навыков – маx 10 баллов).

Критерии оценки ответа на тестирование по теоретическим вопросам (*знания, умения*):

10 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;

7-8 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

5-6 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

1-4 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.

Практические и творческие задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической коммуникативной деятельности, основанные на:

- **репродуктивном уровне (умения)**, позволяющим оценивать и диагностировать способность обучаемого применять имеющиеся знания при решении коммуникативных задач;
- **реконструктивном уровне (умения, навыки)**, позволяющим оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;
- **творческом уровне (навыки)**, позволяющим оценивать способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении ситуационных коммуникативных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки Критерии оценки ответа на практические и творческие задания (*знания, умения*):

10 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

9 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более двух неточностей;

8 баллов - при полном соответствии всем критериям и при наличии не более четырех неточностей;

7 баллов - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более одной ошибки и (или) не более двух неточностей;

6 баллов - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более двух ошибок и (или) не более двух неточностей;

5 баллов - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более трех ошибок и (или) не более трех неточностей;

4 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более трех ошибок и (или) не более шести неточностей;

3 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более четырех ошибок и (или) не более восьми неточностей;

2 балла - при полном несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок и более восьми неточностей; либо при представлении только плана ответа;

1 балл - при полном несоответствии всем критериям;

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

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

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** _____ **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 точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное число баллов
1.	Контрольная точка №1	15
	Контрольная точка №2	15
	Контрольная точка №3	30
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

*** Оценочное средство результатов достижения компетенций – совпадает с теми, что даны в п. 5.1.

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

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.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях (маx 15 баллов)

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам устных опросов, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование, собеседование) по дисциплине:

Собеседование, тестирование (оценка знаний – маx 3 балла)

3 балла – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2,5 балла – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1,5 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1 балл – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

Выполнение заданий на практических работах (оценка умений – мах 5 баллов)

5 баллов – за оцененное на «отлично» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены правильно, аккуратно и в установленные преподавателем сроки;

4 балла – за оцененное на «хорошо» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены правильно, аккуратно, но с нарушением установленных преподавателем сроков;

3 балла - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены с незначительными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

2 балла - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены с существенными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

1 балл - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. выполнены не все практические, а выполненные задания имеют существенные ошибки, не сданы преподавателю в установленные сроки.

Оценка участия студентов в деловой игре, дебатах, проводимых в интерактивной форме (оценка навыков – мах 7 баллов)

7 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

5 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более двух неточностей;

3 балла - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более одной ошибки и (или) не более двух неточностей;

2 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более четырех ошибок и (или) не более восьми неточностей;

1 балл - при полном несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок и более восьми неточностей; либо при представлении только плана ответа.

Критерии оценки контрольной точки (аудиторной) (маx 20 баллов)

Контрольная работа, выполненная в рамках дисциплины, включает в себя тестирование по теоретическим вопросам (оценка знаний – маx 10 баллов) и практические и творческие задания (оценка умений и навыков – маx 10 баллов).

Критерии оценки ответа на тестирование по теоретическим вопросам (**знания, умения**):

10 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;

7-8 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

5-6 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

1-4 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.

Практические и творческие задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической коммуникативной деятельности, основанные на -

- **репродуктивном уровне (умения)**, позволяющим оценивать и диагностировать способность обучаемого применять имеющиеся знания при решении коммуникативных задач;

- **реконструктивном уровне (умения, навыки)**, позволяющим оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

- *творческом уровне (навыки)*, позволяющим оценивать способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении ситуационных коммуникативных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки

Критерии оценки ответа на практические и творческие задания (знания, умения):

10 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

9 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более двух неточностей;

8 баллов - при полном соответствии всем критериям и при наличии не более четырех неточностей;

7 баллов - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более одной ошибки и (или) не более двух неточностей;

6 баллов - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более двух ошибок и (или) не более двух неточностей;

5 баллов - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более трех ошибок и (или) не более трех неточностей;

4 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более трех ошибок и (или) не более шести неточностей;

3 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более четырех ошибок и (или) не более восьми неточностей;

2 балла - при полном несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок и более восьми неточностей; либо при представлении только плана ответа;

1 балл - при полном несоответствии всем критериям;

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

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

По дисциплине «Технологии переговоров в сфере услуг» 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.

Критерии оценки ответа на зачете

Сдача зачета может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов (оценка знаний, умений и навыков).

Критерии оценки

За ответ выставляются следующие баллы:

10 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний

и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

9 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более двух неточностей;

8 баллов - при полном соответствии всем критериям и при наличии не более четырех неточностей;

7 баллов - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и при наличии не более одной ошибки и (или) не более двух неточностей;

6 баллов - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более двух ошибок и (или) не более двух неточностей;

5 баллов - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более трех ошибок и (или) не более трех неточностей;

4 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более трех ошибок и (или) не более шести неточностей;

3 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более четырех ошибок и (или) не более восьми неточностей;

2 балла - при полном несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок и более восьми неточностей; либо при представлении только плана ответа;

1 балл - при полном несоответствии всем критериям;

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

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

Типовые тестовые задания

Вопрос 1: В процессе общения происходит:

- а) формирование образцов и моделей поведения;
- б) обмен информацией;
- в) разобщение людей;
- г) формирование образа внутреннего «я» человека;
- д) борьба в сознании индивида бессознательных влечений и необходимости следовать общественным нормам.

Вопрос 2: Назовите три взаимосвязанные стороны общения.

Вопрос 3: Перцептивно-коммуникативная функция общения включает: а) восприятие и понимание другого человека;

б) передачу эмоционального отношения к партнёру; в) создает коммуникативные барьеры.

Вопрос 4: Какая из функций общения предполагает обмен информацией посредством вербальных и невербальных средств?

Вопрос 5: Интраактивная функция общения состоит в... (дайте определение).

Вопрос 6: Кто может выступать в качестве субъекта общения?

Вопрос 7: Каковы особенности делового общения? а) связано с какой-либо предметной деятельностью; б)

регламентированность;

в) партнёры по общению предстают как целостные личности во всём многообразии физических, психологических, эмоциональных особенностей;

г) участники общения широко используют богатство языка; имеют возможность вариативного использования языковых норм и стилей речи;

д) помогает получить профессиональные навыки и умения;

е) участники общения ответственны за его результат.

Вопрос 8: Какова цель делового общения? Дайте определение.

Тематика рефератов:

Тема 1

1. Виды и средства деловой коммуникации.
2. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.
3. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности налогового служащего.
4. Типы налогоплательщиков и взаимодействие с ними.
5. Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста-политолога.

Тема 2

Само презентация как важнейший элемент культуры делового общения.

1. Имидж делового человека.
2. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
3. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.

Тема 3

1. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
2. Культура речи и деловое общение.
3. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
4. Невербальные средства в деловом общении.
5. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
6. Барьеры делового общения.
7. Распознавание лжи при заключении сделок.

Тема 4

1. Нейролингвистика в деловом общении.
2. Использование манипуляторных техник в деловом общении.
3. Эмоциональное насилие на работе.
4. Влияние на партнеров по бизнесу.
5. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.

Тема 5.

1. Деловое совещание как форма делового общения.
2. Факторы успеха в проведении делового совещания.
3. Логические и психологические приемы полемики.
4. Техника убеждения оппонента в споре.
5. Коммуникативные типы деловых партнеров.
6. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
7. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
8. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
9. Национальные особенности этических норм и делового общения при
 - а. переговорах.
10. Презентация: слагаемые успеха.
11. Пресс-конференция: типовые ошибки.
12. Торги как форма делового общения.

Тема 6.

1. Структура организации и стандарты поведения.
2. Социальные регуляторы делового поведения.
3. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
4. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
5. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
6. Психологические особенности управленческой деятельности.
7. Психология личности руководителя.
8. Психологические основы стиля руководства.
9. Критика в деловой коммуникации.
10. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.

Тема 7.

1. Конфликты в служебных отношениях.
2. Правила поведения в конфликте.
3. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в рекламном бизнесе.
4. Стресс и воспитание стрессоустойчивости.

Тема 8.

1. Роль этикета в моей будущей профессии.
2. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
3. Этикет приветствия и представления.
4. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
5. Факторы, повышающие эффективность деловой переписки
6. Особенности деловой переписки в рекламном деле.
7. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
8. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.

9. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
10. Дипломатический этикет.
11. Compliments в деловой коммуникации.
12. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.
13. Национальный характер этикета в деловом общении.
14. Церемонии и этикетные тексты.
15. Мода и деловой стиль одежды.
16. Роль вкуса в формировании стиля.
17. Возрастные особенности делового стиля одежды.

Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения **(Контрольная точка)**

Теоретические вопросы):

1. Язык и речь. Коммуникативная языковая компетенция;
2. Методы изложения материала;
3. Основные типы речи.

Типовые задания в форме практических упражнений, теста (оценка умений, навыков):

1. Письмо-оферта пишется с целью:

1. добиться возмещения убытков
2. получить информацию о товарах и услугах, предлагаемых продавцом, или получить коммерческое предложение
3. сделать коммерческое предложение
4. дать ответ на полученное письмо

Текст, целью которого является изложение процесса получения знаний, называется:

1. описанием
2. повествованием
3. рассуждением
4. доказательством

К логическим уловкам в споре не относится:

1. подмена тезиса
2. предвосхищение основания
3. замена основания
4. порочный круг в доказательстве

Чтобы узнать значения слов «релятивный», «пролонгировать», можно воспользоваться...

1. этимологическим словарем
2. орфоэпическим словарем
3. орфографическим словарем
4. толковым словарем русского языка

1. Объясните значение терминов, включенных в формулировки заданий: лексическая норма, грамматическая норма, морфологическая норма, синтаксическая норма.

Вспомните типы вариантов: нормативные / ненормативные, нейтральные (общеупотребительные) / стилистически маркированные.

2. Изучите форму, речевые клише других личных деловых бумаг: доверенности, объяснительной записки, расписки, используя рекомендованные источники (5 баллов). Укажите, какой тип документа вы будете использовать в следующих случаях: а) вы опоздали на работу; б) вы не пришли на экзамен; в) вам нужно сдать зачет раньше официально назначенного срока; г) вы не можете прийти на работу ближайшие три дня, так как вы женитесь (выходите замуж); д) вы получили музыкальный центр и два микрофона для проведения вечера в студенческом клубе; е) вы не можете получить зарплату и разрешаете получить ее другому человеку.

Составьте три документа, необходимых в указанных ситуациях (по выбору).

Вопросы к зачету

1. Общение. Его функции и основные виды. Формы делового общения.
2. Деловая этика и её специфика. Этические принципы деловой коммуникации. Принципы делового этикета.
3. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
4. Коммуникативные барьеры, их виды и пути преодоления.
5. Деловые конфликты. Структура конфликта. Стадии развития конфликта.
6. Стратегии поведения в конфликте. Сетка Томаса-Килменна. Пути и средства разрешения делового конфликта.
7. Деловая риторика. Современная риторика и её законы.
8. Письменная форма деловой коммуникации. Документ и его основные элементы.
9. Деловые письма, их виды и структура. Этикет делового письма.
10. Устные виды делового общения. Деловая беседа и её структура.
11. Устные виды делового общения. Деловое совещание и его особенности.
12. Устные виды делового общения. Деловые переговоры и особенности их проведения.
13. Устные виды делового общения. Деловой телефонный разговор.
14. Понятие об имидже в деловой коммуникации. Структура имиджа делового человека.
15. Дресс-код в деловой коммуникации.

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

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

основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О. Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/913242>
2. ЭБС «Znanium»: Деловое общение: учеб. пособие / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>
3. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Зорина, Е. Б. Культура русской речи [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие для студентов неяз. вузов / Е. Б. Зорина ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 749 КБ.

дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Русский язык и культура речи с основами стилистики : учеб. пособие / И.В. Волосков. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 56 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/988542>
2. ЭБС «Znanium»: Культура русской речи: учебник для вузов/ Граудина Л. К., Виноградов С. И., Даниленко В. П., Карпинская Е. В. - М.: ИНФРА-М: Норма, 2015. - 560 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478899>
3. ЭБС «Znanium»: Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с- (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492125>
4. 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. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405196>
5. "Русский язык и культура речи : учебник для бакалавров / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 358 с. - (Бакалавр. Гр. УМО). [и предыдущие издания]
6. "Розенталь, Д. Э. Большой справочник по русскому языку : орфография, пунктуация, орфографич. словарь, прописная или строчная / Д. Э. Розенталь. - М. : НИКС; Мир и Образование, 2008. - 1008 с.
7. Русская речь (периодическое издание).

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

1. Культура речи и деловое общение: методические рекомендации для проведения практических занятий / сост. Е.Б. Зорина, С.А. Михиенко, Н.В. Поддубная, А.В. Волкогонова, И.Э. Крусян, И.В. Картавцева. А.А. Чаплицкая ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: 2019. – 65 с.
2. Русский язык и культура речи: методические рекомендации для проведения практических занятий / сост. Е.Б. Зорина, С.А. Михиенко, Н.В. Поддубная, А.В. Волкогонова, И.Э. Крусян, И.В. Картавцева. А.А. Чаплицкая ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: 2019. – 65 с.
3. Business communication. Межкультурное деловое общение: учебно-методическое пособие // сост. Е. Б. Зорина, С. А. Михиенко, Н. В. Поддубная, А. В. Волкогонова, И. Э. Крусян, И. В. Картавцева. А. А. Чаплицкая. – Ставрополь: Ставропольское издательство Параграф, 2019. – 100 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- 1) Электронный ресурс: РУССКИЙ ЯЗЫК, ЕГО ОСОБЕННОСТИ.
<http://www.ruthenia.ru/apr/textes/shakhmat/shakh01.htm>
- 2) Электронный ресурс: Письмовник: культура письменной речи:
<http://gramota.ru/spravka/letters>
- 3) Электронный ресурс: Что такое речевой акт. <http://www.philology.ru/linguistics1/searle-86.htm>
- 4) Электронный ресурс: Энциклопедия «Языкознание» www.russkiyjazik.ru

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на практическом занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе курса.

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта, желательно в тот же день, пока время не стерло содержание лекции из памяти (через 10 ч после лекции в памяти остается не более 30 - 40 % материала).

С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ, проведения тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

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 (Сублицензионный договор № 11/044/18 от 23.11.2018 ООО «Техно-софт», срок действия с 30.11.2018 по 30.11.2020. Лицензия № V5910852.)

Kaspersky Total Security (Сублицензионный договор № 11/044/18 от 23.11.2018 ООО «Техно-софт», срок действия с 19.11.2018 по 17.12.2019, Лицензия №1B081811190812098801663)

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

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 «Технологии переговоров в сфере услуг»

№ 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	
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	Оснащение: специализированная мебель на 25 посадочных мест
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	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, выход в корпоративную сеть университета
	2. Учебная аудитория № 310 (площадь – 54 м ²)	Оснащение: преподавателя с тумбой – 1 шт., стол сегментный на 15 посадочных мест, белая электронная доска Hitacni – 1 шт, магнито-маркерная доска – 1 шт, проектор Sanyo PLS – 1 шт., персональный компьютер Dell – 9 шт., персональный компьютер ARM IRU City – 7 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.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 518, площадь – 39,5 м ²).	Оснащение: специализированная мебель на 25 посадочных мест
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 518, площадь – 39,5 м ²).	Оснащение: специализированная мебель на 25 посадочных мест

13. Особенности реализации дисциплины 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 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 оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете 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 зачете 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);

- зачет проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет 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 зачет 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 43.03.01 «Сервис» и учебного плана по профилю «Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте»

Автор

к.пед.наук, доцент Зорина Е.Б.

Рецензенты

к.псих.наук, доцент Чуднова О.А.

к.филол. наук, доцент Михиенко С.А.

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» рассмотрена на заседании кафедры иностраных языков протокол №37 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Зав. кафедрой иностранных языков _____ к.псих.наук, доцент Чуднова О.А.

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 ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Руководитель ОП

д. э. н., профессор Фурсов В.А.

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Технологии переговоров в сфере услуг»
 по подготовке обучающегося по программе бакалавриата
 по направлению подготовки

43.03.01	Сервис
код	Наименование направления подготовки
	Технология организации логистических услуг и сервис на транспорте
	Профиль
Форма обучения – очная, заочная.	
Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 5 ЗЕТ, 180 час.	
Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий	<p>Очная форма обучения: лекции – <u>18</u> ч., в том числе практическая подготовка - <u>12</u> ч. практические (лабораторные) занятия – <u>18</u> ч., в том числе практическая подготовка – 12 ч., самостоятельная работа – 72 ч., в том числе практическая подготовка - <u>28</u> ч.</p> <p>Заочная форма обучения: лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - <u>0</u> ч., практические (лабораторные) занятия – 4 ч., в том числе практическая подготовка - <u>0</u> ч., самостоятельная работа – 96 ч, в том числе практическая подготовка -64 ч., контроль – 4 ч.</p>
Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины « <u>Технологии переговоров в сфере услуг</u> » является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина (Б1.В.13) « <u>Технологии переговоров в сфере услуг</u> » дисциплина является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.
Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины	<p>Универсальные компетенции (УК): УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). <i>УК-4.1</i> - демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке. <i>УК-4.2</i> - демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке.</p> <p>Профессиональные компетенции (ПК): ПК-2 - Способен осуществлять организацию работы с подрядчиками на рынке транспортно-логистических</p>

	<p>услуг. <i>ПК-2.2. - устанавливает деловые связи и взаимодействие с подрядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающихся организации транспортно-логистического процесса</i> <i>ПК-2.3. - планирует, разрабатывает и внедряет документационное обеспечение транспортно-логистических услуг</i> ПК-3. - Способен осуществлять деятельность по улучшению качества оказания транспортно-логистических услуг <i>ПК-3.2 - Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами</i> Общепрофессиональные компетенции (ОПК): нет.</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p>Знания: - особенности стиля делового общения; (УК-4.1) -информационно коммуникационных технологий, используемых при поиске необходимой информации; (УК-4.1) -особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурных различий в формате корреспонденции; (УК-4.1) -принципов ведения устных деловых переговоров. (УК-4.1) - правил грамматики; (УК-4.2) - норм употребления лексики и фонетики; (УК-4.2) - требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной и родной культуры (УК-4.2) - порядок разработки договоров, соглашений, контрактов (40.049 В/02.6/ Зн.3) (ПК-2.2) - особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурных различий в формате корреспонденции; (ПК-3.2.) - принципов ведения устных деловых переговоров. (ПК-3.2) Умения: - выбирать на государственном языке коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; (УК-4.1) -использовать информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач; (УК-4.1) -вести деловую переписку; (УК-4.1) -коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры. (УК-4.1) -делать сообщения и выстраивать монолог-описание, монолог-повествование и монолог-рассуждение (УК-4.2); - заполнять формуляры и бланки прагматического характера (УК-4.2); вести запись основных мыслей и фактов (из аудиотекстов и текстов для чтения), а также запись тезисов устного</p>

	<p>выступления/письменного доклада по изучаемой проблематике (УК-4.2);</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддерживать контакты при помощи электронной почты (писать электронные письма личного характера) (УК-4.2); оформлять Curriculum Vitae/Resume и сопроводительное письмо, необходимые при приеме на работу, выполнять письменные проектные задания (письменное оформление презентаций, информационных буклетов, рекламных листовок, коллажей, постеров, стенных газет и т.д.) (УК-4.2). - вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени (40.049 В/02.6/ У.2) (ПК-2.2) - профессионально работать с претензионной документацией (40.049 В/03.6/ У.2) (ПК-3.2) - проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики (40.049 В/03.6/ У.5) (ПК-3.2) <p>Навыки и/или трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбора на государственном языке коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; (УК-4.1) -использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач; (УК-4.1) -ведения деловой переписки; (УК-4.1) - коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры; (УК-4.1) -восприятия, анализа, создания устных и письменных текстов разных типов и жанров; (УК-4.2) - владения компенсаторными умениями, помогающими преодолеть «сбои» в коммуникации, вызванные объективными и субъективными, социокультурными причинами; (УК-4.2) -стратегиями проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран. (УК-4.2) - договорной работы с подрядчиками (40.049 В/02.6/ ТД.3) (ПК-2.2) - заключения договоров с подрядчиками - транспортно-экспедиционными организациями (40.049 В/02.6/ ТД.9) (ПК-2.3) - переговоров с клиентами по претензионным случаям (40.049 В/03.6/ ТД.1) (ПК-3.2)
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</p>	<p>Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики</p> <hr/> <p>Тема 2. Перцептивная сторона делового общения</p> <hr/> <p>Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения</p>

	Тема 4. Интерактивная сторона делового общения
	Тема 5. Формы делового общения
	Тема 6. Принципы деловой этики
	Тема 7. Конфликты в деловом общении
	Тема 8. Этикет в деловом общении
Форма контроля	Очная форма обучения: семестр 5 – зачет. Заочная форма обучения: курс 3 – зачет, контрольная работа.
Автор	к.пед.н., доцент кафедры иностранных языков, доцент Е.Б. Зорина