

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.09 Технологии переговоров в сфере услуг

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

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.09 «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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знания: существо, структуру, формы, функции переговорного процесса; основные правила и приемы ведения переговоров; классификации международных переговоров; невербальные средства общения на переговорах.
		Умения: выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.
		Навыки и/или трудовые действия: диагностики стиля ведения переговоров собеседника и выбора конкретных тактических приемов для достижения результата; использования этических особенностей и делового этикета в процессе ведения переговоров.
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: основ коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами.
		Умения: выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.
		Навыки и/или трудовые действия: выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в	УК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции	Знания: основ конструктивно взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

социально-историческом, этическом и философском контекстах	различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	Умения: конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
		Навыки и/или трудовые действия: конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.09 «Технологии переговоров в сфере услуг» является обязательной частью программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 4 семестре;
- для студентов заочной формы обучения на 2 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 обслуживания в сфере общественного питания;
- 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	18	-	72	-	Зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4	-	-	-	-
практической подготовки (при наличии)		6	6	-	12	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации 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	108/3	4	6	-	94	4	Зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	4	-	-	-	
практической подготовки (при наличии)		2	2	-	46	-	

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.	12	2	2	-	8	Собеседование Тестирование	Вопросы по теме дисциплины, тесты по вариантам	УК-3.1 УК-5.3	
2	Государственные органы внешних отношений. Ведомство иностранных дел.	12	2	2	-	8	Собеседование	Вопросы по теме дисциплины	УК-4.1 УК-5.3	
3	Международные переговоры как средство дипломатии.	16	2	2	-	12	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-3.1 УК-5.3	
4	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	8	2	2	-	4	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	УК-3.1 УК-4.1	

№ 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				
5	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	16	2	2	-	12	Практико-ориентированные задания	Комплект практико-ориентированных заданий	УК-4.1
6	Этические принципы и нормы делового общения.	12	2	2	-	8	Собеседование Контрольная работа	Вопросы по теме дисциплины, Комплект контрольных заданий по вариантам	УК-3.1 УК-4.1
7	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	12	2	2	-	8	Деловая игра	Комплект деловых игр	УК-5.3
8	Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.	8	2	2	-	4	Собеседование Тестирование	Вопросы по теме дисциплины, тесты по вариантам	УК-3.1 УК-4.1
9	Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.	12	2	2	-	8	Собеседование Контрольная работа	Вопросы по теме дисциплины, Комплект контрольных заданий по вариантам	УК-4.1 УК-5.3
	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	Зачет	Перечень вопросов к зачету	УК-3.1 УК-4.1 УК-5.3
Итого:		108	18	18	-	36			

Заочная форма обучения

№	Разделы дисциплины и	Количество часов	Формы	Т	а	Т	о	в	д	о	с	у	е	м	ы	х	к	о
---	----------------------	------------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

пп	темы занятий	Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации		
1	Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата.	14	2	2	-	10	Собеседование	Вопросы по теме дисциплины	УК-3.1 УК-5.3
2	Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел.	8	2	-	-	6	Собеседование	Вопросы по теме дисциплины	УК-4.1 УК-5.3
3	Международные переговоры как средство дипломатии.	6	-	-	-	6	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-3.1 УК-5.3
4	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	12	-	-	-	12	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-3.1 УК-4.1
5	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	10	-	-	-	10	Собеседование	Вопросы по теме дисциплины	УК-4.1
6	Этические принципы и нормы делового общения.	14	-	2	-	12	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-3.1 УК-4.1
7	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	8	-	-	-	8	Деловая игра	Комплект деловых игр	УК-5.3
8	Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед	8	-	-	-	8	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-3.1 УК-4.1
9	Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.	12	-	-	-	12	Тестирование	Тесты по вариантам	УК-4.1 УК-5.3
	Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	12	-	2	-	10	Контрольная работа (аудиторная)	Комплект контрольных работ	УК-3.1 УК-4.1 УК-5.3
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	4	Зачет	Перечень вопросов к зачету	
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*)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	Очка-заочная форма
Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата. <i>(лекция-визуализация)</i>	Определение понятия «дипломатия». Дипломатическая служба государства. Профессия дипломата.	2/2	2	-
Государственные органы внешних отношений. Ведомство иностранных дел.	Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел.	2	2/2/2	-
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. <i>(лекция-визуализация)</i>	Понятие делового общения. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения.	2/2/2	-	-
Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	2	-	-
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		18/4/2	4/2/2	-

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/практическая подготовка		
		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.	2	2/2	-
Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел.	<u>Практическое занятие.</u> Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел.	2/-/2	-	-
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)	2/2/2	-	-
Этические принципы и нормы делового общения.	<u>Практическое занятие.</u> Этические принципы и нормы делового общения.	1	2/2/2	-
	<u>Контрольная работа №2</u>	1	-	-
Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	<u>Практическое занятие.</u> Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников. (деловая игра)	2/2/2	-	-
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		18/4/2	6/4/2	-

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	22	-	26	-
Подготовка к практико-ориентированным заданиям	12	-	-	-
Подготовка к тестированию	18	-	50	-
Подготовка к деловой игре	8	-	8	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольной работы	12	-	10	-
Подготовка к зачёту	-	-	-	4
ИТОГО	72	-	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-etuce.org/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-etuce.org/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	-

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
Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	Культурология			+							
	Философия		+								
	Технологии переговоров в сфере услуг					+					
	Ознакомительная практика		+								
	Учебная организационно-управленческая практика				+						
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										

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-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Управление персоналом			+		
	Профессиональная этика и этикет	+				
	Психология профессионально-личностного развития	+				
	Конфликтология		+			
	Ознакомительная практика	+				
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы						
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой	Русский язык и культура речи	+				
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		

Индикатор компетенции (код и содержание) информации в устной и письменной формах на государственном языке	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
	Профессиональная этика и этикет	+				
	Организационно-управленческая практика			+		
	Преддипломная практика					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
	Практикум "Школа общения"		+			
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	+				
	Культурология		+			
	Философия	+				
	Технологии переговоров в сфере услуг			+		
	Ознакомительная практика	+				
	Учебная организационно-управленческая практика		+			
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

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

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 «ЗАЧТЕНО», «НЕЗАЧТЕНО».

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
<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

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.

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:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество ТВО
1.	Контрольная точка по всем темам дисциплины (аудиторная)	60
Сумма баллов по итогам текущего контроля		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 (**max – 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 – max 25 баллов) и два практико-ориентированных задания (оценка умений и навыков – max 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 зачете

По дисциплине «Технология 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.

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 пересдачу, 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 переговоров;
- 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.09 «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, 2020. - 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
Директор НБ _____



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, 2013. - 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, 2007. - 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.09 «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)	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м ²).	2. Оснащение: столы - 28 шт., 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 – 20 шт., стулья – 70 шт., компьютер KraftwayCredo – 1 шт., 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 – 20 шт., стулья – 70 шт., компьютер KraftwayCredo – 1 шт., 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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачете/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);
- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;


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


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

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов».

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 43.03.03 «Гостиничное дело»

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 43.03.03 «Гостиничное дело».

Руководитель ОП  к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«Технологии переговоров в сфере услуг»
по направлению подготовки**

43.03.03	«Гостиничное дело»
код	Направление подготовки
	Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов
	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 – 6 ч, практические занятия – 18 ч., в том числе практическая подготовка - 6 ч, самостоятельная работа – 72 ч., в том числе практическая подготовка - 12 ч., контроль – __ ч., в том числе практическая подготовка – __ 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., в том числе практическая подготовка – 46 ч., контроль – 4 ч.</p>
Цель изучения дисциплины	Целями дисциплины Б1.О.09 «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.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина Б1.О.09 «Технологии переговоров в сфере услуг» в соответствии с учебным планом является дисциплиной обязательной части программы бакалавриата
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	<p align="center">Универсальные компетенции(УК):</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат</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-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>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существо, структуру, формы, функции переговорного процесса; основные правила и приемы ведения переговоров; классификации международных переговоров; невербальные средства общения на переговорах (УК-3 .1); <ul style="list-style-type: none"> – основ коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами (УК-4.1); – основ конструктивно взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции (УК-5.3). <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами (УК-3 .1); <ul style="list-style-type: none"> – выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами (УК-4.1); – конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции (УК-5.3). <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - диагностики стиля ведения переговоров собеседника и выбора конкретных тактических приемов для достижения результата; использования этических особенностей и делового этикета в процессе ведения переговоров (УК-3 .1); <ul style="list-style-type: none"> – выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами(УК-4.1); - конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции (УК-5.3).
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата. 2. Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел. 3. Международные переговоры как средство дипломатии. 4. Технология переговорного процесса. Приемы аргументации. 5. Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили. 6. Дипломатический протокол, его роль в международном

	<p>общении.</p> <p>7. Этические принципы и нормы делового общения</p> <p>8. Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.</p> <p>9. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.</p> <p>10. Техника комплимента. Техника постановки вопроса. Приемы нейтрализации возражений.</p>
Форма контроля	<p>Очная форма обучения: 5 семестр – зачет.</p> <p>Заочная форма обучения: 3 курс – зачет.</p>

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

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