

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.15.02 Технологии переговоров в сфере услуг

43.03.01 Сервис

Организация логистической деятельности

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Цель дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» состоит в формировании компетентности в области делового общения и деловых переговоров, приобретении и совершенствовании личного коммуникативного и переговорного стиля. Особое внимание в дисциплине уделено пониманию важности кросс-культурных аспектов деловых коммуникаций, принципам формирования кросс-культурной компетентности, поведенческих навыков, необходимых для более высокого уровня социальной и профессиональной адаптации в условиях различных культур.

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 и наименование индикатора достижения компетенции	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	знает - методы и особенности письменного перевода академических текстов по специальности; - особенности научного стиля в рамках профессиональной коммуникации. умеет - работать с иноязычной литературой по специальности при осуществлении научно-исследовательской и производственной деятельности; - извлекать новую информацию на основе анализа иноязычной литературы и других источников; - аннотировать иноязычную литературу по специальности на иностранном и русском языках; - реферировать иноязычную литературу по специальности на иностранном и русском языках; - составлять аналитические обзоры иноязычной литературы по специальности на иностранном и русском языках. владеет навыками - навыками свободного владения профессиональной лексикой на иностранном языке; - навыками письменного перевода литературы по специальности.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	знает - особенности построения устного выступления на международных мероприятиях, имеющих академическую и профессиональную направленность; - особенности и основных характеристик письменной речи для академических целей. умеет

		<p>- строить устное выступление на различных научных мероприятиях, включая международные;</p> <p>- использовать сеть интернет и социальные сети в процессе научной и академической профессиональной коммуникации.</p> <p>владеет навыками</p> <p>- навыками устной монологической научной речи;</p> <p>- навыками письменной монологической научной речи.</p>
--	--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии переговоров в сфере услуг» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в бсеместре(-ах).

Для освоения дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Иностранный язык

Культура речи и деловое общение

Практикум "Школа общения"

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

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Международные деловые коммуникации на иностранных языках

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.

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			
6	72/2	18	18		36		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
6	72/2			0.12			

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	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					
1.	1 раздел. Раздел 1. Имидж современного человек										
1.1.	Имидж современного человек	6	8	4	4		10	КТ 1	Устный опрос	УК-4.1, УК-4.2	
2.	2 раздел. Раздел 2. Служебный этикет										
2.1.	Служебный этикет	6	8	4	4		6			УК-4.1, УК-4.2	
3.	3 раздел. Раздел 3. Национальный этикет										
3.1.	Национальный этикет	6	4	2	2		8	КТ 2	Устный опрос	УК-4.1, УК-4.2	
4.	4 раздел. Раздел 4. Дипломатический этикет										
4.1.	Дипломатический этикет	6	6	4	2		6			УК-4.1, УК-4.2	
5.	5 раздел. Раздел 5. Этикет делового общения										
5.1.	Этикет делового общения	6	10	4	6		6	КТ 3	Устный опрос	УК-4.1, УК-4.2	
	Промежуточная аттестация		За								
	Итого		72	18	18		36				
	Итого		72	18	18		36				

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

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
Имидж современного человек	Имидж современного человека	4/-
Служебный этикет	Служебный этикет	4/-
Национальный этикет	Национальный этикет	2/-
Дипломатический этикет	Дипломатический этикет	4/-
Этикет делового общения	Этикет делового общения	4/-

Итого		18
-------	--	----

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Имидж современного человек	Имидж современного человека	Пр	4/2/-
Служебный этикет	Служебный этикет	Пр	4/2/-
Национальный этикет	Национальный этикет	Пр	2/2/-
Дипломатический этикет	Дипломатический этикет	Пр	2/2/-
Этикет делового общения	Этикет делового общения	Пр	6/-/-
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Имидж современного человека	10
Служебный этикет	6
Национальный этикет	8
Дипломатический этикет	6

Этикет делового общения

6

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 для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Технологии переговоров в сфере услуг».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

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)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Имидж современного человек. Имидж современного человека	Л1.3	Л2.1, Л2.2	Л3.1
2	Служебный этикет. Служебный этикет	Л1.2, Л1.3	Л2.2	Л3.1
3	Национальный этикет. Национальный этикет	Л1.2, Л1.3	Л2.2	Л3.1
4	Дипломатический этикет. Дипломатический этикет	Л1.2, Л1.3	Л2.2	Л3.1
5	Этикет делового общения. Этикет делового общения	Л1.3	Л2.2	Л3.1

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	

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 Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬ-

НО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

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

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

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

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

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
6 семестр			
КТ 1	Устный опрос		10
КТ 2	Устный опрос		10
КТ 3	Устный опрос		10
Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
6 семестр			
КТ 1	Устный опрос	10	<p>9-10 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Речь понятна: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация. Объем высказывания соответствует норме. (10 – 12 фраз)</p> <p>7-8 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче. Студент допускает отдельные лексические или грамматические ошибки, которые не препятствуют пониманию его речи. Речь понятна,</p>

			<p>учащийся не допускает фонетических ошибок. Объём высказывания не менее нормы.(10-12 фраз)</p> <p>5-6 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуни - кативной задачей, сформулированной в задании. Но высказывание не всегда логично, имеются повторы. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь в целом понятна, студент в основном соблюдает правильную интонацию. Объём высказывания - менее нормы.(6-8 фраз)</p> <p>3-4 балла – коммуникативная задача выполнена частично. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь недостаточно понятна. Допускает 4–5 лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание. Студент не соблюдает правильную интонацию. Объём высказывания - менее нормы. (6 фраз).</p> <p>1-2 балла – коммуникативная задача выполнена частично. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь недостаточно понятна. Допускает 6 и более лексических и грамматических ошибок, которые затрудняют понимание. Студент не соблюдает правильную интонацию, делает фонетические ошибки. Объём высказывания - менее нормы. (менее 6 фраз).</p>
--	--	--	---

КТ 2	Устный опрос	10	<p>9-10 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Речь понятна: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация. Объём высказывания соответствует норме. (10 – 12 фраз)</p> <p>7-8 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче. Студент допускает отдельные лексические или грамматические ошибки, которые не препятствуют пониманию его речи. Речь понятна, учащийся не допускает фонетических ошибок. Объём высказывания не менее нормы.(10-12 фраз)</p> <p>5-6 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуни - кативной задачей, сформулированной в задании. Но высказывание не всегда логично, имеются повторы. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь в целом понятна, студент в основном соблюдает правильную интонацию. Объём высказывания - менее нормы.(6-8 фраз)</p> <p>3-4 балла – коммуникативная задача выполнена частично. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь недостаточно понятна. Допускает 4–5 лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание. Студент не соблюдает правильную интонацию. Объём высказывания - менее нормы. (6</p>
------	--------------	----	---

			<p>фраз).</p> <p>1-2 балла – коммуникативная задача выполнена частично.</p> <p>Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь недостаточно понятна. Допускает 6 и более лексических и грамматических ошибок, которые затрудняют понимание. Студент не соблюдает правильную интонацию, делает фонетические ошибки.</p> <p>Объём высказывания - менее нормы. (менее 6 фраз).</p>
--	--	--	---

КТ 3	Устный опрос	10	<p>9-10 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Речь понятна: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация. Объём высказывания соответствует норме. (10 – 12 фраз)</p> <p>7-8 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче. Студент допускает отдельные лексические или грамматические ошибки, которые не препятствуют пониманию его речи. Речь понятна, учащийся не допускает фонетических ошибок. Объём высказывания не менее нормы.(10-12 фраз)</p> <p>5-6 баллов - студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуни - кативной задачей, сформулированной в задании. Но высказывание не всегда логично, имеются повторы. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь в целом понятна, студент в основном соблюдает правильную интонацию. Объём высказывания - менее нормы.(6-8 фраз)</p> <p>3-4 балла – коммуникативная задача выполнена частично. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь недостаточно понятна. Допускает 4–5 лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание. Студент не соблюдает правильную интонацию. Объём высказывания - менее нормы. (6</p>
------	--------------	----	---

			<p>фраз).</p> <p>1-2 балла – коммуникативная задача выполнена частично. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание, Речь недостаточно понятна. Допускает 6 и более лексических и грамматических ошибок, которые затрудняют понимание. Студент не соблюдает правильную интонацию, делает фонетические ошибки. Объем высказывания - менее нормы. (менее 6 фраз).</p>
--	--	--	---

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

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

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

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

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Технологии переговоров в сфере услуг» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

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

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

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

преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

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

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

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

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

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

Темы монологов:

1. Identity documents in Russia
2. Biometric passport
3. People could be free and happy without borders
4. Dialogues about problems in a foreign country when a tourist does not have an insurance:
1. A tourist lost a passport; 2. A tourist broke his leg; 3. Tourist's bag was stolen.
5. Body language
6. Different customs and etiquette
7. Eyes as nonverbal communicators
8. Arms, legs and hands as nonverbal communicators

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

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

основная

Л1.1 Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 388 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=915917>

Л1.2 Лашко С. И., Мартыненко И. О. Международные переговоры [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2021. - 132 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=379901>

Л1.3 Заволокина Л. И. Эффективные деловые переговоры [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 148 с. – Режим доступа: <https://znaniium.com/catalog/document?id=420220>

дополнительная

Л2.1 Хасан Б. И., Сергоманов П. А. Психология конфликта и переговоры:учеб. пособие для студентов вузов по направлению и специальности "Психология". - М.: Академия, 2007. - 192 с.

Л2.2 Михайлова К. Ю., Трухачев А. В. Международные деловые переговоры:учеб. пособие в области учета, финансов, налогообложения и мировой экономики. - Ставрополь: АГРУС, 2013. - 2,39 МБ

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

Л3.1 Трухачев В. И., Лякишева И. Н., Михайлова К. Ю. Международные деловые переговоры:учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 400 с.

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

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		https://znaniium.ru/
2		https://e.lanbook.com/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В ходе изучения дисциплины осуществляется совершенствование навыков перевода научно-популярной литературы, самостоятельной работы со специальной литературой на иностранном языке с целью получения профессиональной информации, навыков реферирования, аннотирования и перевода литературы по специальности, навыков письма для подготовки публикаций и ведения переписки.

Изучение дисциплины позволяет:

- соединить воедино знания, полученные в ходе изучения дисциплин общенаучного и профессионального циклов, навыки чтения, перевода, аудирования, говорения на иностранном языке, что обеспечит адекватное понимание и полноценное общение на иностранном языке в профессиональной и деловой сферах;

- развить речь студентов на иностранном языке, умение взаимодействовать с аудиторией, представлять себя, свободно, грамотно, четко формулировать мысли, идеи;

- формировать личность, способную уверенно и независимо сотрудничать, и вливаться в среду международного делового общения.

Обучения дисциплине с учетом специфики и количества времени на аудиторные занятия построено таким образом, что полноценное усвоение языкового материала невозможно без организации самостоятельной работы студентов.

Рекомендуемая учебная литература, большое количество разных видов упражнений на формирование лексико-грамматических навыков, навыков письма, чтения, аудирования, доступность электронных ресурсов, как по общему английскому, так и по деловому, позволяет студенту закреплять и совершенствовать материал самостоятельно. Совершенствование лингвистических навыков происходит не в виде свода правил, а с учетом коммуникативного подхода к обучению.

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

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

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	Номер аудитор ии	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	316/НК 301/ИТ Ф	Оснащение: специализированная мебель на 250 посадочных мест, трибуна для лектора – 1 шт., президиум – 1 шт., видеостена из 9 бесшовный ЖК дисплеев Mercury Full HD 55” ширина-3,1 м высота - 1,7 м , АРМ на основе Intel Core i3 , Монитор Dell 21.5", Клавиатура + мышь , Источник бесперебойного питания 650ВА, Монитор ЖК размер экрана: Dell 21.5", широкоформатная матрица VA с разрешением 1920×1080, отношением сторон 16:9 - 3шт.,микрофонная система Restmoment RX-812 -1шт, Restmoment RX-D58 микрофон делегата -4шт.,АМС настенный громкоговоритель мониторного типа - бшт., DSPPA микшер-усилитель - 1шт. магнитно-маркерная доска – 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.

		120/ИД ПО	Оснащение: столы-17 шт., стулья -17 шт., интерактивная доска SmartBoard - 1 шт., плазменная панель - 1 шт., ноутбук – 1 шт., лингафонное оборудование, 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.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		404/ИТ Ф	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 презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

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

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

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

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

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

Автор (ы)

_____ доц. , кфилн Картавцева Ирина Васильевна

Рецензенты

_____ доц. , кфилн Чвалун Роза Владимировна

_____ доц. КИЯ, кфилн Чепурная Алена Ивановна

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» рассмотрена на заседании Кафедра иностранных языков протокол № 29 от 31.03.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Заведующий кафедрой _____ Чуднова Ольга Алексеевна

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 6 от 02.04.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Руководитель ОП _____