

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

**УТВЕРЖДАЮ**

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.О.15.03 Технологии переговоров в сфере услуг**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

## 1. 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	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	<b>знает</b> основных элементов делового общения, моделей поведения на деловых переговорах, а также критериев для выбора моделей поведения участников переговорного процесса
		<b>умеет</b> выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в условиях общения на государственном и иностранных языках; пре-одолевать коммуникативные барьеры, возникающие в процессе переговоров.
		<b>владеет навыками</b> использования основных элементов коммуникативного поля и моделей поведения на деловых переговорах с учетом индивидуальных особенностей собеседника
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	<b>знает</b> основных видов деловых писем, этических норм деловой переписки и основ социальной коммуникации; структуры и правил оформ-ления делового письма с учетом различий кор-респонденции на государственном и иностранных языках
		<b>умеет</b> корректно вести профессиональные коммуникации, толерантно воспринимая соци-альные, этнические, конфессиональные и куль-турные различия
		<b>владеет навыками</b> ведения официальной, личной, внешней и внутренней переписки; ведения телефонных переговоров и поддержания видеоконференцсвязи, учитывая национальную специфику ведения дело

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Технология переговоров			

1.1.	Дипломатия и дипломатическая служба	5	УК-4.1	Тест
1.2.	Международные переговоры как средство дипломатии	5	УК-4.1	Тест
1.3.	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации	5	УК-4.1, УК-4.2	Задачи
1.4.	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	5	УК-4.1	Задачи, Кейс-задача
1.5.	Этические принципы и нормы делового общения	5	УК-4.1	Задачи, Устный опрос
1.6.	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	5	УК-4.1	Деловая и/или ролевая игра
1.7.	Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.	5	УК-4.1	Тест, Собеседование
1.8.	Особенности деловой переписки	5	УК-4.1, УК-4.2	Задачи
1.9.	Этикет телефонных переговоров	5	УК-4.1	Кейс-задача
	Промежуточная аттестация			За

### 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
<b>Текущий контроль</b>			
<b>Для оценки знаний</b>			
1	Задачи	Задачи репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и правильное использование специальных терминов и понятий, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;	Комплект задач минимального уровня
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
<b>Для оценки умений</b>			
<b>Для оценки навыков</b>			

3	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
4	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
Промежуточная аттестация			
5	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Технологии переговоров в сфере услуг"**

***Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости***

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 воз-вращаться 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, за-нимается 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?

## Задание 1

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

1.1. Определить тип лица

1.2. Оценить правильность подбора прически – указать подходит ли она под выявленный тип лица (не менее трех параметров: длина волос, тип прически, дополнительные детали)

1.3. Определить тип фигуры

1.4. Оценить правильность подбора одежды - указать подходит ли она под выявленный тип фигуры (не менее трех параметров: длина, предметы гардероба, цветовое решение)

## Задание 2

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

Характеристики, которые необходимо отразить в работе:

2.1. демонстрируемые в образе социальные ценности – указать, что их отражает в представленном образе

2.2. модный тренд, если он представлен в образе - указать, как он отражен в представленном образе

2.3. указать и обосновать референтную группу представленного образа и пояснить, какие характеристики это доказывают

2.4. указать, к какому типу моды относится образ (если указан не один тип, обосновать свою позицию по каждому типу)

2.5. дать произвольное описание представленного стиля

## Задание 3

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

## Задание 4

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

А. Стереотипы помогают определить социальные ценности индивида

В. Стереотипы создают благоприятную почву для взаимопонимания

С. Стереотипы создают барьеры в коммуникации между индивидами

Д. Стереотипы формируют ложное мнение об окружающих

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

*Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)*

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.

***Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)***

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

перегово-рах;

г) вид международного договора, в котором кратко изложено соглашение по отдельному вопросу или который служит пояснением отдельных постановлений заключенного договора.

б. 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.

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 ?

Подготовить к переговорам с группой турагентов по продвижению вашего нового туристского продукта.

Контрольная работа №2 (по темам 4-6) – 10 баллов

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (4 баллов):

1. Стратегия переговоров

2. Динамика переговоров

3. Тактические приемы ведения переговоров

4. Этические принципы

Задание № 1(оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (6 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 деловых переговоров

Провести переговорный процесс - разделив его на основные этапы - между

- 1) Туристом и турагентом
- 2) турагентом и менеджером отеля
- 3) турагентом и компанией перевозчиком

на выбор тема и цель - а) заключение соглашения б) претензия или жалоба

## ЗАДАНИЕ 2

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

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

## Задание 2

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

(1) Вы находитесь на консультации у преподавателя в помещении «своего» учебного заведения;

(2) Вы – один из рядовых членов делегации, приглашенной на официальные переговоры;

(3) Вы – «хозяин» («хозяйка») переговорной комнаты.

Обоснуйте Ваши решения известными Вам нормами (стандартами поведения).

Подумайте, должны ли оказывать какое-либо влияние на правила поведения участников переговоров гендерные характеристики состава переговорщиков?