

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
факультета социально-культурного  
сервиса и туризма  
Иволга Анна Григорьевна

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

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.17.03 Технологии переговоров в сфере услуг**

**43.03.03 Гостиничное дело**

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины «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 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	<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 поддерживания видеоконференцсвязи, учитывая



1.1.	Дипломатия и дипломатическая служба	5	4	2	2		4		Тест	УК-4.1
1.2.	Международные переговоры как средство дипломатии	5	4	2	2		2		Тест	УК-4.1
1.3.	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации	5	4	2	2		2	КТ 1	Задачи	УК-4.1, УК-4.2
1.4.	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	5	4	2	2		8		Задачи, Кейс-задача	УК-4.1
1.5.	Этические принципы и нормы делового общения	5	4	2	2		6	КТ 2	Задачи, Устный опрос	УК-4.1
1.6.	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	5	4	2	2		4		Деловая и/или ролевая игра	УК-4.1
1.7.	Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.	5	4	2	2		4		Тест, Собеседование	УК-4.1
1.8.	Особенности деловой переписки	5	4	2	2		2	КТ 3	Задачи	УК-4.1, УК-4.2
1.9.	Этикет телефонных переговоров	5	4	2	2		4		Кейс-задача	УК-4.1
	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
Дипломатия и дипломатическая служба	Дипломатия и дипломатическая служба государств. Профессия дипломата. Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел	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.	2/2
Этические принципы и нормы делового общения	Понятие делового общения. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения	2/2
Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников. Внешний вид	2/-

участников.		
Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.	Теоретические основы делового общения. Коммуникативно-психологические основы делового общения. Этапы делового общения	2/-
Особенности деловой переписки	Виды деловых писем. Этические нормы деловой переписки. Структура делового письма. Оформление делового письма. Переписка по электронной почте. Основные виды писем	2/-
Этикет телефонных переговоров	Нормы этикета при телефонном разговоре. Особенности при ведении телефонных переговоров. Ошибки при ведении переговоров по телефону.	2/-
Итого		18

## 5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Дипломатия и дипломатическая служба	Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел	Пр	2/-/-
Международные переговоры как средство дипломатии	Современная дипломатия как средство регулирования международных отношений. Экономическая дипломатия. Технология международных переговоров.	Пр	2/-/-
Технология переговорного процесса. Приемы аргументации	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	Пр	2/-/-
Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	Пр	2/2/-
Этические принципы и нормы делового общения	Понятие делового общения. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения	Пр	2/-/-
Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников	Пр	2/-/-
Психология делового общения. Проблемы	Теоретические основы делового общения. Коммуникативно-психологические основы делового общения. Этапы делового общения	Пр	2/-/-

общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.			
Особенности деловой переписки	Виды деловых писем. Этические нормы деловой переписки. Структура делового письма. Оформление делового письма. Переписка по электронной почте. Основные виды писем	Пр	2/2/-
Этикет телефонных переговоров	Нормы этикета при телефонном разговоре. Особенности при ведении телефонных переговоров. Ошибки при ведении переговоров по телефону.	Пр	2/-/-

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

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы самостоятельной работы	к текущему контролю
Профессия дипломата	4
Современная дипломатия как средство регулирования международных отношений. Экономическая дипломатия. Технология международных переговоров.	2
Технология переговорного процесса. Приемы аргументации.	2
Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.	8
Понятие делового общения. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения	6
Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников	4

<p>Теоретические основы делового общения. Коммуникативно-психологические основы -делового общения. Этапы делового общения</p>	<p>4</p>
<p>Виды деловых писем. Этические нормы деловой переписки. Структура делового письма. Оформление делового письма. Переписка по электронной почте. Основные виды писем</p>	<p>2</p>
<p>Нормы этикета при телефонном разговоре. Особенности при ведении телефонных переговоров. Ошибки при ведении переговоров по телефону.</p>	<p>4</p>

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Технологии переговоров в сфере услуг» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Технологии переговоров в сфере услуг».
4. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (задачи).
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

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	Дипломатия и дипломатическая служба			
2	Международные переговоры как средство дипломатии			
3	Технология переговорного процесса. Приемы аргументации			
4	Практика проведения международных переговоров. Национальные переговорные стили.			
5	Этические принципы и нормы делового общения			
6	Виды деловых приемов: правила организации и нормы поведения участников.			
7	Психология делового общения. Проблемы общения. Невербальное общение в ходе деловых бесед.			
8	Особенности деловой переписки			
9	Этикет телефонных переговоров			

## 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	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-4.1: Демонстрирует умение вести обмен	Культура речи и деловое общение	x							

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Организационно-управленческая практика						x		
	Практикум "Школа общения"			x					
	Преддипломная практика								x
	Профессиональная этика и этикет			x					
	Профессиональный иностранный язык			x	x	x	x		
УК-4.2: Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Деловой второй иностранный язык			x	x	x	x		
	Иностранный язык	x	x						
	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации			x	x	x	x		
	Преддипломная практика								x
	Профессиональный иностранный язык			x	x	x	x		
	Технологии устных и письменных коммуникаций на иностранном языке						x	x	

## 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», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «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
5 семестр		

КТ 1	Задачи		0
КТ 2	Задачи		0
КТ 2	Устный опрос		0
КТ 3	Задачи		0
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>			<b>0</b>
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			70
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
5 семестр			
КТ 1	Задачи	0	
КТ 2	Задачи	0	
КТ 2	Устный опрос	0	
КТ 3	Задачи	0	

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

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

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

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.

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) – 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 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?

### 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  
дея-телей
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.

#### 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, 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?

#### 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.

A. Стереотипы помогают определить социальные ценности индивида

B. Стереотипы создают благоприятную почву для взаимопонимания

C. Стереотипы создают барьеры в коммуникации между индивидами

D. Стереотипы формируют ложное мнение об окружающих

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

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

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

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

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины «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

1. Kaspersky Total Security - 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 Total Security - 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 аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий	404/ИТФ	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.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	301/ИТФ	Оснащение: стол – 1 шт., стулья - 16 шт., ноутбук Acer – 1шт., принтер Canon – 1 шт., плазменная панель Panasonic – 4 шт., моноблок iMac – 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 и индивидуальных и групповых консультаций:		
	2. Учебная аудитория № Читальный зал научной библиотеки	Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации		

### 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 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ зав.кафедрой туризма и сервиса , К.э.н. Иволга Анна Григорьевна

Рецензенты

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» рассмотрена на заседании Кафедра туризма и сервиса протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Технологии переговоров в сфере услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Факультет социально-культурного сервиса и туризма протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП \_\_\_\_\_