

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бианкина Алена Олеговна
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.09.2026 14:17:26
Уникальный программный ключ:
b2aeadeef209e4ec32d89f812db7eed614bb00b0c

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

А.О. Бианкина

Протокол №1 от 19.01.2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИИ И СТРАТЕГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

43.04.02 Туризм

НАПРАВЛЕННОСТЬ

Стратегическое управление туристскими проектами

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Форма обучения

Очная, заочная

Москва, 2026 г.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).4	
1.1	Цель и задачи дисциплины (модуля).....4
1.2	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций.....4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....6	
2.1	Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....6
2.2	Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....8
2.3	Содержание дисциплины (модуля).....10
РАЗДЕЛ 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)12	
3.1	Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....12
3.1.1.	Основная литература.....12
3.1.2.	Дополнительная литература.....12
3.2	Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....12
3.3	Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)13
3.3.1.	Средства информационных технологий.....13
3.3.2.	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства.....13
3.3.3.	Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....13
3.4.	Образовательные технологии.....14
3.5	Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)14
Приложение 1.17	
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....17	
П.1.1.	Оценочные материалы для проведения текущего и рубежного контроля обучающихся по дисциплине (модулю).....17
П.1.2.	Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) и формы аттестации.....21
Приложение 2.31	
МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....31	
П.2.1.	Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля) и самостоятельной работе.....31
П.2.2.	Методические материалы к лекционным занятиям по дисциплине (модулю).39
Культурно-познавательный	
П.2.4.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....59
П.2.5.	Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....64

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков стратегий и технологий деловых переговоров в индустрии туризма с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

- получение обучающимся основных сведений о технологиях и стратегиях деловых переговоров в индустрии туризма;
- получение навыков деловой переписки, телефонных переговоров, организации видеоконференций, общения в деловых чатах в мессенджерах;
- изучение типов деловых культур;
- получение прикладных знаний в сфере взаимодействия с представителями бизнеса из различных стран;
- получение представлений об этике и этикете деловых переговоров с партнёрами, клиентами, коллегами, руководителями и подчиненными.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *магистратуры* соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, ПК-2 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код компетенции. Формулировка компетенции	Индекс и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели УК-3.2 Координирует и направляет деятельность участников команды на достижение поставленной цели с учетом особенностей поведения ее участников, временных и прочих ограничений УК-3.3 Организует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений, а также распределяет полномочия и делегирует полномочия в соответствии с поставленными целями

УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы для академического и профессионального взаимодействия УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного формата, включая международные УК-4.3 Принимает участие в академических и профессиональных дискуссиях, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.2 Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.3 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом различия этических, религиозных и ценностных систем представителей различных культур
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на	УК-6.1 Выбирает приоритеты собственной профессиональной деятельности и цели карьерного роста

	основе самооценки	УК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития
ПК-2 Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	ПК-2.1 Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и туристских новаций. ПК-2.2 Осуществляет планирование туристских пространств с учетом имеющихся ресурсов ПК-2.3 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений	<i>Знать: научные методы исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сферы туризма</i> <i>Уметь: применять научные методы исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сферы туризма</i> <i>Владеть: навыками осуществления научно-аналитического обоснования выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы туризма</i>

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	54	54			
Лекционные занятия	8	8			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	34	34			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Самостоятельная работа обучающихся	36	36			
Контроль промежуточной аттестации	18	18			
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен			
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	108	108			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1			
		Сессия 3-4			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	12	12			
Лекционные занятия	4	4			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	8	8			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Самостоятельная работа обучающихся	87	87			
Контроль промежуточной аттестации	9	9			
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен			

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	108	108			
--	------------	------------	--	--	--

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки				
Модуль 1 (Семестр 1)											
Раздел 1. Стратегии и тактики деловых переговоров в туризме	28	10	18	4		10				4	
Тема 1.1. Технология переговорного процесса.	13	5	8	2		4				2	
Тема 1.2. Переговорные стратегии	15	5	10	2		6				2	
Раздел 2. Особенности деловой переписки, телефонных переговоров, видеоконференций	35	17	18	2		12				4	
Тема 2.1. Ведение деловой переписки, телефонных переговоров и общения в мессенджерах	19	10	9	1		6				2	
Тема 2.1. Специфика проведения видеоконференций	16	7	9	1		6				2	
Раздел 3. Технологии деловых переговоров с учетом национальных культур	27	9	18	2		12				4	
Тема 3.1 Типы деловых культур и особенности переговоров с представителями различных стран	13	4	9	1		6				2	
Тема 3.2. Направления совершенствования технологий деловых переговоров	14	5	9	1		6				2	

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
Контроль промежуточной аттестации (час)	18									
Общий объем, часов	108	36	54	8		34				12

Заочная форма обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
Модуль 1 (Курс 1, Сессия 1-2)										
Раздел 1. Стратегии и тактики деловых переговоров в туризме	32	30	2			2				
Тема 1.1. Технология переговорного процесса.	16	15	1			1				
Тема 1.2. Переговорные стратегии	16	15	1			1				
Раздел 2. Особенности деловой переписки, телефонных переговоров, видеоконференций	34	30	4	2		2				
Тема 2.1. Ведение деловой переписки, телефонных переговоров и общения в мессенджерах	17	15	2	1		1				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации	из них: в форме практической подготовки
Тема 2.1. Специфика проведения видеоконференций	17	15	2	1		1					
Раздел 3. Технологии деловых переговоров с учетом национальных культур	33	27	6	2		4					
Тема 3.1 Типы деловых культур и особенности переговоров с представителями различных стран	15	12	3	1		2					
Тема 3.2. Направления совершенствования технологий деловых переговоров	18	15	3	1		2					
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов	108	87	12	4		8					

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ТУРИЗМЕ

Перечень изучаемых элементов содержания: Цели, задачи деловых переговоров участников туристского рынка. Подготовка к переговорам. Подбор времени и места переговоров. Особенности презентации предложения. Этапы переговоров. Барьеры в коммуникациях. Этика деловых переговоров. Сувениры и подарки деловым партнерам. Оценка результативности переговоров. Стратегии ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Активное слушание. Способы достижения компромисса. Альтернативные решения и новые идеи. Способы достижения компромисса. Приемы аргументации. Особенности переговоров с деловыми партнерами, с клиентами, с коллегами. Типы поведения партнеров в переговорах. Вербальные и невербальные особенности в коммуникациях. Темп речи, интонация. Переговоры в конфликтных ситуациях.

Тема 1.1. Технология переговорного процесса.

Перечень изучаемых элементов содержания: Цели, задачи деловых переговоров участников туристского рынка. Подготовка к переговорам. Подбор времени и места переговоров. Особенности презентации предложения. Этапы переговоров. Барьеры в коммуникациях. Этика деловых переговоров. Сувениры и подарки деловым партнерам. Оценка результативности переговоров.

Тема 1.2. Переговорные стратегии.

Перечень изучаемых элементов содержания: Стратегии ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Активное слушание. Способы достижения компромисса. Альтернативные решения и новые идеи. Способы достижения компромисса. Приемы аргументации. Особенности переговоров с деловыми партнерами, с клиентами, с коллегами. Типы поведения партнеров в переговорах. Вербальные и невербальные особенности в коммуникациях. Темп речи, интонация. Переговоры в конфликтных ситуациях.

РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ, ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ, ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЙ

Перечень изучаемых элементов содержания: виды деловой переписки. Правила оформления делового письма. Стилль и этика делового письма. Ответ на деловое письмо. Правила телефонных переговоров. Время звонка, план беседы, позитивная интонация, темп, дикция, паузы и акценты, активное слушание, понимание эмоций собеседника, длительность переговоров, завершение разговора. Правила общения в мессенджерах, групповых рабочих чатах. Профессионально-деловой стилль. Инфографика в сообщениях. Шаблонные фразы и канцеляризмь. Безопасность общения в мессенджерах. Этика общения в мессенджерах. Подготовка к проведению видеоконференций. Проверка связи, оповещение участников, подбор платформ. Уместность формата видеоконференций. Оборудование, камера, микрофон, динамики, наушники, окружающая обстановка. Качество видео- аудио. Набор инструментов для взаимодействия: чаты, демонстрация экрана, запись, хранение. Повестка, планирование продолжительности, подготовка материалов, разработка правил общения, рассылка ссылок, оповещение участников. Хронометраж. Безопасность видеоконференций: конфиденциальность информации, доступ по ссылке, ограничение функций, приватность. Правила этикета при проведении видеоконференций. Оценка результативности.

Тема 2.1. Ведение деловой переписки, телефонных переговоров и общения в мессенджерах

Перечень изучаемых элементов содержания: виды деловой переписки. Правила оформления делового письма. Стилль и этика делового письма. Ответ на деловое письмо. Правила телефонных переговоров. Время звонка, план беседы, позитивная интонация, темп, дикция, паузы и акценты, активное слушание, понимание эмоций собеседника, длительность переговоров, завершение разговора. Правила общения в мессенджерах, групповых рабочих чатах. Профессионально-деловой стилль. Инфографика в сообщениях. Шаблонные фразы и канцеляризмь. Безопасность общения в мессенджерах. Этика общения в мессенджерах.

Тема 2.2. Специфика проведения видеоконференций

Перечень изучаемых элементов содержания: Подготовка к проведению видеоконференций. Проверка связи, оповещение участников, подбор платформ. Уместность формата видеоконференций. Оборудование, камера, микрофон, динамики, наушники, окружающая обстановка. Качество видео- аудио. Набор инструментов для взаимодействия: чаты, демонстрация экрана, запись, хранение. Повестка, планирование продолжительности, подготовка материалов, разработка правил общения, рассылка ссылок, оповещение участников. Хронометраж. Безопасность видеоконференций: конфиденциальность информации, доступ по ссылке, ограничение функций, приватность. Правила этикета при проведении видеоконференций. Оценка результативности.

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ С УЧЕТОМ НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР

Перечень изучаемых элементов содержания: типы деловых культур Льюиса. Особенности работы с представителями моноактивных, полиактивных и рективных культур. Классификация деловых культур Э.Холла. Проблемь международных деловых коммуникаций: языковой барьер, нормативно-правовые различия, культурные различия, часовые пояса, пространство коммуникаций, отношение к работе, ответственность. Установление доверительной атмосферы, компромиссы и приспособления, вежливость и доброжелательность, терпимость к национальным особенностям, внимательность и умение слушать собеседника, уточняющие вопросы, повторные встречи, неформальные переговоры и неформальные места (деловой завтрак, посещение тетра, прогулки, экскурсии).

Тема 3.1 Типы деловых культур и особенности переговоров с представителями различных стран

Перечень изучаемых элементов содержания: типы деловых культур Льюиса. Особенности работы с представителями моноактивных, полиактивных и рективных культур. Классификация деловых культур Э.Холла. Проблемь международных деловых коммуникаций: языковой барьер, нормативно-правовые различия, культурные различия, часовые пояса, пространство коммуникаций, отношение к работе, ответственность. Нюансы деловых взаимоотношений с представителями западных стран, стран Ближнего Востока, Юго-восточной Азии, Латинской Америки и др.

Тема 3.2. Направления совершенствования технологий деловых переговоров

Перечень изучаемых элементов содержания: установление доверительной атмосферы, компромиссы и приспособления, вежливость и доброжелательность, терпимость к национальным особенностям, внимательность и умение слушать собеседника, уточняющие вопросы, повторные встречи, неформальные переговоры и неформальные места (деловой завтрак, посещение тетра, прогулки, экскурсии).

РАЗДЕЛ 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

3.1.1. Основная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебник для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586147> (дата обращения: 06.02.2026).

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582883> (дата обращения: 06.02.2026).

3.1.2. Дополнительная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 372 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21681-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583188> (дата обращения: 06.02.2026).

2. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 378 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16070-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587082> (дата обращения: 06.02.2026).

Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583174> (дата обращения: 06.02.2026).

3.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	http://biblioclub.ru/

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
2.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
3.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Ресурс, включающий в себя издания издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам.	https://e.lanbook.com/

3.3. Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

3.3.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

3.3.2. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	Справочная правовая система "КонсультантПлюс"	База правовой информации, аналитические материалы, удобный и быстрый поиск, новости и обзоры последних изменений, современные программные технологии	https://www.consultant.ru/
№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/

3.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://eivis.ru/
----	------------------------	--	---

3.4. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей информационно-коммуникационных технологий.

3.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для лекционных занятий оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

Учебная аудитория для практических занятий оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий допускается замена специально оборудованных помещений их виртуальными аналогами, позволяющими обучающимся осваивать умения и навыки, предусмотренные профессиональной деятельностью.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду института, программным обеспечением)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
ТЕХНОЛОГИИ И СТРАТЕГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

43.04.02 Туризм

НАПРАВЛЕННОСТЬ

Стратегическое управление туристскими проектами

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в АНОВО ИСН в действующей редакции.

П.1.1. Оценочные материалы для проведения текущего и рубежного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов рубежного контроля

№ п/п	Контролируемые разделы / темы, дисциплины	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1.	Стратегии и тактики деловых переговоров в туризме	тестирование	Перечислите задачи подготовительного этапа деловых переговоров 1. собрать информацию о партнере 2. подписать договор 3. выбрать место и время встречи 4. назначить повторную встречу 2. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Какие приемы в деловых переговорах наиболее результативные? 1. двусмысленность и недосказанность 2. прямые вопросы 3. активное слушание 4. стремление добиться выгодных условий для себя Что является барьерами в деловых переговорах 1. неформальная обстановка 2. демократический стиль общения

№ п/п	Контролируемые разделы / темы, дисциплины	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
			3. неряшливая обстановка, в которой проходят переговоры 4. отсутствие призыва к действию Что уместно преподнести деловому партнеру в качестве сувенира 1. сувениры, отражающие достопримечательности вашего региона 2. шуточные подарки 3. парфюмерия и косметика 4. подарочные издания книг Что представляет собой передача информации без слов, через мимику, жесты, тон, позу и другие сигналы. 1. вербальная коммуникация 2. невербальная коммуникация 3. неформальная коммуникация 4. психологическая коммуникация Выберите стратегии разрешения конфликтов в деловых переговорах 1. принятие сильной позиции с лоббированием своих интересов 2. прекращение дальнейшего взаимодействия 3. избегание 4. уступка Выберите способы достижения компромисса в деловых переговорах. 1. понять потребности оппонента 2. сразу предлагать готовое решение 3. преувеличить свою значимость для статусности и важности 4. уклоняться от неприятных вопросов
2.	Раздел 2. Особенности деловой переписки, телефонных переговоров, видеоконференций	тестирование	Что из перечисленного является обязательными правилами ответа на входящие деловые звонки 1. ответить на звонок после 2-3 гудков, представиться не дожидаясь вопроса 2. иметь под рукой блокнот и ручку для оперативной записи информации 3. постараться закончить разговор как можно быстрее в целях экономии

№ п/п	Контролируемые разделы / темы, дисциплины	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
			рабочего времени собеседника 4. в случае разрыва связи перезвонить самому Что из перечисленного не принято правилами общения в рабочих чатах в мессенджерах 1. использовать голосовые сообщения 2. использовать реакции на сообщения 3. переходить в личные сообщения 4. отправлять открытки или смешные видео для разрядки атмосферы или поддержания настроения коллектива Чем из перечисленного обусловлен выбор платформы для проведения рабочей видеоконференции 1. возможность отправлять реакции в процессе выступления спикера 2. возможность демонстрации экрана 3. количество участников 4. престиж и популярность платформы Что представляет собой система моральных норм, принципов и правил поведения, которых участники придерживаются в процессе делового общения, в том числе переговоров с партнёрами, клиентами, представителями госучреждений. 1. стратегия ведения деловых переговоров 2. соблюдение нормативно-правовых и законодательных норм 3. компромисс интересов деловых партнеров 4. этика деловых переговоров Выберите из перечисленного основные принципы этики деловых переговоров 1. соблюдение законодательства 2. вежливость и тактичность 3. работа с возражениями 4. пунктуальность Какие правила соответствуют стилю делового письма? 1. деловой нейтралитет

№ п/п	Контролируемые разделы / темы, дисциплины	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля								
			2. эмоциональность 3. современность 4. грамотность Расставьте в правильном порядке элементы структуры делового письма <table><tr><td>1</td><td>А обращение</td></tr><tr><td>2</td><td>Б заключение</td></tr><tr><td>3</td><td>В основная часть</td></tr><tr><td>4</td><td>Г подпись</td></tr></table> Что входит в структуру аргументации в деловых переговорах 1. демонстрация 2. тезис 3. давление на собеседника 4. завоевание доверия через подарки	1	А обращение	2	Б заключение	3	В основная часть	4	Г подпись
1	А обращение										
2	Б заключение										
3	В основная часть										
4	Г подпись										
3.	Раздел 3. Технологии деловых переговоров с учетом национальных культур	тестирование	Что из перечисленного можно отнести к проблемам международных деловых коммуникаций 1. внедрение искусственного интеллекта 2. языковой барьер 3. ошибки в переводе документов 4. разница в климате Какие типы деловых культур существуют, согласно классификации Р.Льюиса? 1. моноактивные 2. полиактивные 3. реактивные 4. полиреактивные Что представляет собой план делового разговора, который помогает отстоять свою позицию и добиться цели, например, заключить выгодный контракт 1. эффективная деловая коммуникация 2. этика переговоров 3. стратегия переговоров 4. тактика переговоров Какие моменты важны при выборе места для деловых переговоров								

№ п/п	Контролируемые разделы / темы, дисциплины	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля								
			1. популярность и известность локации 2. наличие парковки 3. близость к офису 4. соответствие статусу переговорщиков Расставьте в правильном порядке этапы деловых переговоров								
			<table><tr><td>1</td><td>А Дискуссия</td></tr><tr><td>2</td><td>Б Принятие решения</td></tr><tr><td>3</td><td>В Установление контакта</td></tr><tr><td>4</td><td>Г Анализ результатов</td></tr></table>	1	А Дискуссия	2	Б Принятие решения	3	В Установление контакта	4	Г Анализ результатов
1	А Дискуссия										
2	Б Принятие решения										
3	В Установление контакта										
4	Г Анализ результатов										

П.1.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) и формы аттестации

Очная форма обучения (Семестр 1)

Заочная форма обучения (Курс 1, Сессия 1-2)

Общее количество тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Код компетенции	Наименование компетенции	Номера тестовых заданий
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	1 – 6
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	7-12
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	13-18
ПК-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	19-25
Всего		25

Тестовые задания

Код контролируемой компетенции: УК – 3

Тестовые задания

1. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

Перечислите задачи подготовительного этапа деловых переговоров

- a) собрать информацию о партнере
- b) подписать договор
- c) выбрать место и время встречи
- d) назначить повторную встречу

Ответ:

2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

Какие приемы в деловых переговорах наиболее результативные?

- a) двусмысленность и недосказанность
- b) прямые вопросы
- c) активное слушание
- d) стремление добиться выгодных условий для себя

Ответ:

3. Прочитайте текст задания и установите соответствие.

Определите порядок шагов открытия успешных деловых переговоров:

- a) Согласование правил общения
- b) Приветствие и представление сторон
- c) Обозначение повестки встречи
- d) Уточнение взаимных ожиданий

Таблица для заполнения

1	2	3	4

4. Прочитайте текст задания и установите соответствие.

Какова правильная последовательность завершения деловых переговоров?

- a) Прощание и выражение благодарности друг другу
- b) Итоги обсуждений и согласованные решения
- c) Планирование последующих встреч или дальнейших контактов
- d) Повторение основных пунктов заключенного соглашения

Таблица для заполнения

1	2	3	4

5. Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Какие риски возникают при несоблюдении протокола ведения переговоров?

Ответ:

6. Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Какой тип аргументации наиболее эффективен в ситуациях жёстких переговоров?

Ответ:

Код контролируемой компетенции: УК-4

7. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

Что из перечисленного является обязательными правилами ответа на входящие деловые звонки

- a) ответить на звонок после 2-3 гудков, представиться не дожидаясь вопроса
- b) иметь под рукой блокнот и ручку для оперативной записи информации
- c) постараться закончить разговор как можно быстрее в целях экономии рабочего времени собеседника
- d) в случае разрыва связи перезвонить самому

Ответ:

8. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

Что из перечисленного не принято правилами общения в рабочих чатах в мессенджерах

- a) использовать голосовые сообщения
- b) использовать реакции на сообщения
- c) переходить в личные сообщения
- d) отправлять открытки или смешные видео для разрядки атмосферы или поддержания настроения коллектива

Ответ:

9. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

Что является барьерами в деловых переговорах

- a) неформальная обстановка

- б) демократический стиль общения
- с) неряшливая обстановка, в которой проходят переговоры
- д) отсутствие призыва к действию

Ответ:

10. Прочитайте текст задания и установите соответствие.

Расставьте в правильном порядке элементы структуры делового письма

1	А обращение
2	Б заключение
3	В основная часть
4	Г подпись

Ответ:

Таблица для заполнения

1	2	3	4

11. Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Чем отличается стратегия деловых переговоров от тактики?

Ответ:

12 Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Что такое деловые переговоры?

Ответ:

Код контролируемой компетенции: УК-5

13. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа

Чем из перечисленного обусловлен выбор платформы для проведения рабочей видеоконференции

- а) возможность отправлять реакции в процессе выступления спикера
- б) возможность демонстрации экрана
- с) количество участников
- д) престиж и популярность платформы

Ответ:

14. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Что представляет собой передача информации без слов, через мимику, жесты, тон, позу и другие сигналы.

- a) вербальная коммуникация
- b) невербальная коммуникация
- c) неформальная коммуникация
- d) психологическая коммуникация

Ответ:

15. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Что уместно преподнести деловому партнеру в качестве сувенира

- a) сувениры, отражающие достопримечательности вашего региона
- b) шуточные подарки
- c) парфюмерия и косметика
- d) подарочные издания книг

Ответ:

16. Прочитайте текст задания и установите соответствие.

Установите соответствие между этапами деловых переговоров и их характеристиками:

Этап переговоров

Характеристика этапа

A) Подготовка

B) Открытие

C) Обсуждение

D) Заключение

Варианты характеристик этапов:

1. Определение целей, сбор информации, разработка стратегии и тактики ведения переговоров.
2. Установление контакта, создание благоприятной атмосферы для обсуждения вопросов.
3. Выявление интересов сторон, обсуждение предложений, аргументация позиций, разрешение разногласий.
4. Принятие решений, подписание соглашений, определение дальнейших шагов и обязательств сторон.

Таблица для заполнения

1	2	3	4
----------	----------	----------	----------

--	--	--	--

17. Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Какие формы деловых переговоров существуют?

Ответ:

18. Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Какие виды деловых переговоров существуют?

Ответ:

Код контролируемой компетенции: ПК-2

19. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Что из перечисленного можно отнести к проблемам международных деловых коммуникаций

- a) внедрение искусственного интеллекта
- b) языковой барьер
- c) ошибки в переводе документов
- d) разница в климате

Ответ:

20. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа

Какой тип деловых культур не существуют, согласно классификации Р.Льюиса?

- a) моноактивные
- b) полиактивные
- c) реактивные
- d) полиреактивные

Ответ:

21. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа

Что представляет собой система моральных норм, принципов и правил поведения, которых участники придерживаются в процессе делового общения, в том числе переговоров с партнёрами, клиентами, представителями госучреждений.

- a) стратегия ведения деловых переговоров
- b) соблюдение нормативно-правовых и законодательных норм
- c) компромисс интересов деловых партнеров
- d) этика деловых переговоров

Ответ:

22Прочитайте текст, выберите правильныт варианты ответа.

Какие правила соответствуют стилю делового письма?

- a) деловой нейтралитет
- b) эмоциональность
- c) современность
- d) грамотность

Ответ:

23.Прочитайте текст задания и установите последовательность

Ниже приведены шаги, необходимые для эффективной обработки возражений клиентов. Ваша задача – расположить их в правильном порядке, начиная с первого шага и заканчивая последним.

- a) Выслушайте клиента внимательно.
- b) Проясните суть возражения, задав уточняющие вопросы.
- c) Подтвердите понимание проблемы клиента.
- d) Предложите решение или альтернативу.
- e) Получите обратную связь от клиента относительно предложенного решения.
- f) Закрепите согласие клиента на дальнейшее сотрудничество.

Таблица для заполнения

1	2	3	4	5	6

24 Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Перечислите основные принципы этики деловых переговоров

Ответ:

25 Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Что входит в структуру аргументации в деловых переговорах?

Ответ:

Оценивание теста

Количество набранных баллов в процентах от максимального количества баллов	Количество набранных баллов	Оценка/зачет
85,00-100%	22-25	Отлично/Зачет
75,00-84,99%	19-21	Хорошо/Зачет

65,00-74,99%	16-18	Удовлетворительно/Зачет
Менее 64,99 %	15 и меньше	Неудовлетворительно/Незачет

Критерии оценивания тестовых заданий разных типов

Тип тестового задания	Критерий оценки	Оценивание тестового задания
Закрытого типа с выбором одного правильного ответа	Выбран правильный вариант ответа	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов	Выбраны все правильные варианты ответа	Полное совпадение с верными ответами оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Закрытого типа на установление последовательности	Выполненное задание считается верным, если правильно указана вся последовательность	Полное совпадение с верным ответом оценивается 2 баллами; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Закрытого типа на установление соответствия	Выполненное задание считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)	Полное совпадение с верным ответом оценивается 2 баллами; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Открытого типа с развернутым ответом	Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок). Полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий). Обоснованность ответа (наличие аргументов). Логика изложения ответа (грамотная последовательность излагаемого материала). Сопоставимость с эталонным ответом.	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный - 2 балла; если допущено несколько неточностей, при этом ответ правильный, но не полный - 1 балл, если ответ неправильный/ ответ отсутствует - 0 баллов.
Открытого типа с кратким свободным	Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок).	Полное совпадение с верным ответом оценивается 2 баллами;

Тип тестового задания	Критерий оценки	Оценивание тестового задания
ответом	Сопоставимость с эталонным ответом.	неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Комбинированного типа с выбором одного правильного ответа и развернутым обоснованием выбора	Выполненное задание считается верным, если правильно указан вариант ответа и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Совпадение с верным ответом, дано обоснование оценивается 2 баллами; совпадение с верным ответом, не дано обоснование или обоснование не полное оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Комбинированного типа с выбором нескольких правильных ответов и развернутым обоснованием выбора	Выполненное задание считается верным, если правильно указаны все правильные варианты ответа и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответов.	Совпадение с верным ответом, дано обоснование оценивается 2 баллами; совпадение с верным ответом, не дано обоснование или обоснование не полное оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **экзамен**, который проводится в **устной форме**.

Вопросы к итоговому контролю:

1. Цели, задачи деловых переговоров участников туристского рынка.
2. Подготовка к деловым переговорам.
3. Подбор времени и места деловых переговоров.
4. Особенности презентации делового предложения.
5. Этапы деловых переговоров.
6. Барьеры в коммуникациях в ходе деловых переговоров.
7. Этика деловых переговоров.
8. Сувениры и подарки деловым партнерам.
9. Оценка результативности деловых переговоров.
10. Стратегии ведения деловых переговоров.
11. Тактические приемы ведения переговоров.
12. Активное слушание в деловых переговорах.
13. Способы достижения компромисса в деловых переговорах.
14. Альтернативные решения и новые идеи в деловых переговорах.
15. Приемы аргументации в деловых переговорах.
16. Особенности переговоров с деловыми партнерами, с клиентами, с коллегами.
17. Типы поведения партнеров в переговорах.
18. Вербальные и невербальные особенности в коммуникациях.
19. Темп речи, интонация в деловых переговорах.
20. Переговоры в конфликтных ситуациях.
21. Виды деловой переписки.
22. Правила оформления делового письма.
23. Стил и этика делового письма.

24. Ответ на деловое письмо.
25. Правила телефонных переговоров. Время звонка, план беседы, позитивная интонация, темп, дикция, паузы и акценты, активное слушание, понимание эмоций собеседника, длительность переговоров, завершение разговора.
26. Правила общения в мессенджерах, групповых рабочих чатах.
27. Профессионально-деловой стиль в общении в мессенджерах.
28. Использование инфографики в сообщениях.
29. Шаблонные фразы, сленг и канцеляризмы в деловой переписке и телефонных переговорах.
30. Безопасность общения в мессенджерах.
31. Этика общения в мессенджерах.
32. Подготовка к проведению видеоконференций. Проверка связи, оповещение участников, подбор платформ. Уместность формата видеоконференций. Оборудование, камера, микрофон, динамики, наушники, окружающая обстановка. Качество видео- аудио.
33. Набор инструментов для взаимодействия: чаты, демонстрация экрана, запись, хранение.
34. Повестка, планирование продолжительности, подготовка материалов, разработка правил общения, рассылка ссылок, оповещение участников.
35. Хронометраж, безопасность видеоконференций: конфиденциальность информации, доступ по ссылке, ограничение функций, приватность.
36. Правила этикета при проведении видеоконференций. Оценка результативности.
37. Типы деловых культур Льюиса. Особенности работы с представителями моноактивных, полиактивных и рективных культур.
38. Классификация деловых культур Э.Холла.
39. Проблемы международных деловых коммуникаций: языковой барьер, нормативно-правовые различия, культурные различия, часовые пояса, пространство коммуникаций, отношение к работе, ответственность.
40. Установление доверительной атмосферы, компромиссы и приспособления, вежливость и доброжелательность, терпимость к национальным особенностям, внимательность и умение слушать собеседника, уточняющие вопросы, повторные встречи, неформальные переговоры и неформальные места (деловой завтрак, посещение тетра, прогулки, экскурсии).
41. Нюансы деловых взаимоотношений с представителями западных стран, стран Ближнего Востока, Юго-восточной Азии, Латинской Америки и др.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
ТЕХНОЛОГИИ И СТРАТЕГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

43.04.02 Туризм

НАПРАВЛЕННОСТЬ

Стратегическое управление туристскими проектами

П.2.1. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля) и самостоятельной работе

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде АНОВО ИСН.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы их проведения.

Подготовка к лекционному занятию

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к практическому занятию.

При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Виды самостоятельной работы.

Работа с литературой.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой – это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного

уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические материалы по самостоятельному решению задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то

нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические материалы к выполнению реферата

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться библиотекой Института.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится сверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное,

поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Методические материалы к выполнению эссе

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекционных или практических занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисовочными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного

объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Методические материалы по выполнению тестирования.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

Методические материалы по выполнению кейс-задания

Кейс-задание – это учебная конкретная ситуация, специально разрабатываемая на основе фактического материала с целью последующего разбора. В ходе разбора ситуации студент учится проводить анализ и принимать управленческие решения. Особенностью кейс-задания является отсутствие однозначного решения проблемы.

Структура отчета по кейс-заданию:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.
3. Введение. Во введении дать краткую характеристику рассматриваемой ситуации (объем 1 – 2 с).
4. Основная часть. Предложить и аргументировать основные предлагаемые управленческие решения в рассматриваемой ситуации. Рассмотреть альтернативные варианты и провести их сопоставление (объем 4 – 6 с).
5. Заключение. Сделать общие выводы по ситуации (объем 1 – 2 с).

Требования к оформлению отчета о выполнении кейс-задания

Отчет выполняется в виде электронного документа в формате doc (docx). Обязательно наличие титульного листа. Общий объем отчета составляет 1 800 – 2 800 слов, не включая титульный лист и оглавление. Размер шрифта 14 Пт, интервал - 1,5, шрифт Times New Roman.

Методические материалы по выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;

4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике.

Методические материалы к подготовке презентации

1. Объем презентации: 10-20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - наименование департамента;
 - тема презентации;
 - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Методические материалы по подготовке к опросу

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции,

обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

Методические материалы по выполнению практического задания

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.

Изучение дисциплин (модулей) завершается промежуточной аттестацией. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к промежуточной аттестации, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На контрольном мероприятии промежуточной аттестации студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний

П.2.2. Методические материалы к лекционным занятиям по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ТУРИЗМЕ

Тема лекционного занятия: Тема 1.1. Технология переговорного процесса.

Цели занятия: сформировать систему знаний о технологиях переговорного процесса.

Методы и средства обучения, основные методические приемы:

объяснительно-иллюстративный метод обучения, приемами реализации которого являются изложение материала лекции, объяснение, показ практического примера;

частично-поисковый метод обучения, приемами реализации которого является эвристическая беседа.

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией:

Технология переговорного процесса — это совокупность приёмов, способов и методов ведения переговоров между сторонами. Цель переговоров — достижение соглашения за счёт реализации коммуникативной функции. spravochnick.ru

Технология переговорного процесса включает этапы, стратегии, тактику и оценку результатов.

Этапы

Некоторые этапы переговорного процесса:

- **Подготовка.** Сбор информации о сторонах, проблемах, участниках конфликта, анализ причин и последствий. Также на этом этапе определяют цель переговоров, разрабатывают сценарий, готовят аргументы и ответы на возможные возражения. swsu.rugd.ruspravochnick.rukontur.ru
- **Установление контакта.** Если участники видят друг друга впервые, они поочерёдно представляются. Если участники уже знакомы, лучше начать с непринуждённой беседы. kontur.ruast-academy.ru
- **Обсуждение и аргументация.** Обмен мнениями, разъяснения позиций, выслушивание контраргументов. ast-academy.ru
- **Выработка решений.** Стороны формируют совместную стратегию, часто возникает потребность вновь вернуться к предыдущим обсуждениям, учесть новую информацию. ast-academy.ru
- **Оформление соглашения.** Фиксируются достигнутые договорённости: определяются точные обязательства сторон, уточняются сроки выполнения, прописываются права и обязанности. ast-academy.ru

Стратегии

Некоторые стратегии ведения переговоров:

- **Win—Win (выигрыш—выигрыш)** — стороны находят решение, выгодное для каждой.
- **Win—Lose (выигрыш—проигрыш)** — одна сторона навязывает свои условия, а другая соглашается из-за того, что альтернативных вариантов нет.
- **Lose—Lose (проигрыш—проигрыш)** — стратегия приводит к тому, что переговоры заходят в тупик и обе стороны остаются ни с чем.

adesk.ru

В процессе переговоров не нужно рассчитывать только на одну стратегию — нужно изучить разные варианты и применять их в зависимости от ситуации. adesk.ru

Тактика

Некоторые тактические приёмы, которые используются в переговорном процессе:

- **Активное слушание** — внимательное восприятие реплик собеседника, перефразирование его мыслей.
- **Наводящие вопросы** — направлены на выявление внутренних потребностей и скрытых желаний партнёра.

- **Авторитетные примеры** — приведение известных случаев и цитат признанных лидеров, которые придают весомости утверждениям.
- **Метод трёх «Да»** — создание серии вопросов, подразумевающих однозначные положительные ответы.
- **Тактика пробного шара** — предложения формулируются не в виде конкретного предложения, а в виде некой идеи («а что, если мы попробуем сделать так»).

ast-academy.ruelib.bsu.by

Оценка

Результаты переговоров оцениваются по разным параметрам, например:

- **Количественные показатели** — финансовые показатели достигнутых соглашений, отклонение от первоначальных целевых параметров, соотношение сделанных и полученных уступок.
- **Субъективные оценки** — высокая оценка итогов переговоров сторонами позволяет считать переговоры удачными.
- **Степень решения проблемы** — оценка сторонами степени решения проблемы также является индикатором успешности переговоров.
- **Выполнение взятых на себя обязательств** — по тому, насколько строго партнёр по переговорам следует договорённости, складывается впечатление о его надёжности и строятся планы, касающиеся дальнейшего сотрудничества.

sky.profp.nsu.ru

Также важно выявить неэффективные или контрпродуктивные тактики, которые вызвали негативную реакцию противоположной стороны. sky.pro

при выборе времени переговоров необходимо учитывать графики всех участников, чтобы они могли спокойно подготовиться к встрече. Для встреч с международными партнёрами нужно учитывать часовые пояса, а для встреч в рамках одной компании — загруженность сотрудников. brainapps.ru

Некоторые рекомендации по выбору времени:

- **Не назначать переговоры сразу после обеденного перерыва.** После приёма пищи человеку сложно сосредоточиться на обсуждении серьёзных вопросов. Оптимальное время для проведения совещаний — через час-полтора после приёма пищи.
- **Не откладывать решение важных вопросов на вторую половину дня.** Урегулирование поставленных задач будет наиболее успешным, если делать это на свежую голову.
- **Проводить важные переговоры в середине недели:** во вторник, среду или четверг.

mts-link.rusales-generator.ru

При выборе места переговоров нужно учитывать, что оно должно быть комфортным для всех участников и, в то же время, соответствовать целям предстоящей встречи. brainapps.ru

Некоторые рекомендации по выбору места:

- **Использовать помещение, способствующее продуктивной и спокойной работе.** Например, конференц-зал с хорошей звукоизоляцией и удобными креслами.
- **Выбирать светлое и просторное помещение.** Это может способствовать более хорошему настроению участников.
- **Если встреча планируется в неформальной обстановке,** можно выбрать уютное кафе.

brainapps.ru

После того, как время и место выбраны, необходимо убедиться, что участники полностью довольны этим выбором. Для этого можно провести короткий опрос или неформальную беседу.

Тема лекционного занятия: Тема 1.2. Переговорные стратегии.

Цели занятия: сформировать представление о **переговорных стратегиях**

Методы и средства обучения, основные методические приемы:

объяснительно-иллюстративный метод обучения, приемами реализации которого являются изложение материала лекции, объяснение, показ практического примера;

частично-поисковый метод обучения, приемами реализации которого является эвристическая беседа.

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Приёмы аргументации — это способы обосновать свою позицию, точку зрения или высказывание с помощью убедительных доводов (аргументов). Задача аргументации — не просто высказывать своё мнение, а доносить его до собеседника. practicum.yandex.rugetcompass.rubitrix24.ru

Правила

Некоторые принципы эффективной аргументации:

- **Чётко формулировать тезис** — использовать простой и понятный язык, избегать абстрактных понятий, сложных терминов и неоднозначных формулировок. bitrix24.ru/practicum.yandex.ru
- **Излагать тезис и доводы рационально, логично и последовательно** — не прибегать к манипуляциям и искажениям. practicum.yandex.ru
- **Не использовать субъективные утверждения и слабые аргументы** — каждый довод должен быть настолько убедителен, что его одного хватило бы для доказательства. practicum.yandex.ru
- **Не путать аргументы с иллюстрациями** — аргумент — это общий принцип, а иллюстрация — частный случай, подтверждающий его. practicum.yandex.ru
- **Использовать вспомогательные слова** — например, «Я считаю» — подчеркнёт мнение, «Потому что» — выделит переход к аргументам, «Следовательно» — укажет на вывод. journal.sovcombank.ru

Виды

Некоторые виды приёмов аргументации:

- **Логические** — основаны на общих утверждениях, фактах и рациональном мышлении.
- **Эмоциональные** — опираются на страх, сострадание, гордость, радость, недовольство и другие чувства и эмоции.
- **Этические** — строятся на моральных принципах, ценностях и авторитетных мнениях: учёных-специалистов, учителей, родителей, начальства.
- **Ссылка на авторитеты** — аргументы должны быть подкреплены экспертным мнением или ссылкой на авторитетный источник.

bitrix24.rugetcompass.ru

Примеры

Пример использования приёмов аргументации:

- **Тезис:** гибкий рабочий график снижает текучку кадров.
- **Аргумент:** исследования показывают, что в компаниях с удалённым форматом работы или гибким графиком текучесть кадров ниже. Гибкость помогает балансировать работу и личную жизнь.
- **Иллюстрация:** компания СДЭК стала предлагать сотрудникам, курьерам и кладовщикам гибкий график, особенно в сезон. Теперь они могут выходить на работу всего на несколько часов в день. Благодаря этому текучка кадров в СДЭК лишь 45%, хотя в логистической отрасли этот показатель достигает 80–100%.

Вывод: гибкий график помогает сотрудникам сохранять баланс между работой и личной жизнью, а компаниям — снижать текучку кадров. **В коммуникациях выделяют вербальные и невербальные особенности**, которые влияют на передачу информации, эмоции и намерения. Эти формы общения взаимосвязаны: вербальные и невербальные средства дополняют друг друга, создавая целостную картину взаимодействия между людьми. avtor24.rurb.ru5prism.ruacademy-of-capital.ru

Вербальные

Основаны на использовании слов. Некоторые формы вербальной коммуникации: avtor24.ruacademy-of-capital.ru

- **Устная** — слова озвучиваются, используется система фонетических и просодических средств выражения. Характеризуется словесной импровизацией, использованием простых предложений. zaoschnik-com.comcyberleninka.ru
- **Письменная** — слова находят графическое закрепление, её можно заранее обдумать и исправить. Преобладает в деловой сфере. Основные виды письменной коммуникации: деловая документация (контракты, методические указания), научные работы (монографии, диссертации, отчёты), личная корреспонденция (письма, электронные сообщения). zaoschnik-com.comcyberleninka.ruacademy-of-capital.ru

Особенности вербальной коммуникации:

- Точность передачи информации выше, поскольку слова позволяют чётко формулировать мысли и структурировать информацию.

- Темп коммуникации быстрее, так как слова мгновенно воспринимаются и интерпретируются.
- Качество коммуникации зависит от словарного запаса, грамматики, синтаксиса и общей выразительности речи.

academy-of-capital.ru

Невербальные

Включают способы передачи информации без слов. Некоторые элементы невербальной коммуникации: avtor24.ru5prism.ru

- **Мимика** — выразительные движения с помощью мышц лица, выражают определённое отношение к собеседнику и предмету разговора. gb.ru
- **Жесты** — движения кистей и рук, могут коммуницировать различные значения и намерения. Например, пожатие руки может обозначать дружелюбие и уверенность в деловых отношениях. cyberleninka.rupartacademy.ru
- **Интонация и тон голоса** — тональные оттенки, в которых произносятся слова, могут указывать на эмоциональное состояние или отношение к сказанному. cyberleninka.ru
- **Позы** — положения тела, подразделяются на основе этапов коммуникационного процесса, направления по отношению к собеседнику и других признаков. Например, лёгкий наклон головы говорит о пристальном внимании и готовности слушать. partacademy.rugb.ru

Особенности невербальной коммуникации:

- Ситуативность — невербальные средства отражают текущее состояние человека в процессе общения, «здесь и сейчас».
- Иногда невербальные выражения могут противоречить словам, например, человек может заявлять, что всё хорошо, но его глаза могут выражать печаль.
- Невербальные сигналы могут заменить разговорную речь, например, кивок головы вместо слова «да» или объятие вместо слов поддержки.

gb.ru5prism.ru

Барьеры

В вербальной и невербальной коммуникации могут возникать барьеры, которые искажают передачу и восприятие информации. Некоторые виды барьеров: teledoctor24.rusky.prob17.ru

- **Семантические** — возникают из-за различного понимания значения слов и выражений.
- **Невербальные** — возникают при несоответствии вербального послания и его невербального сопровождения, которое может значительно изменить смысл сказанного.
- **Логические** — возникают, когда мысль озвучена непоследовательно, без чёткой структуры или с противоречиями.

b17.ru5prism.ru

Способы преодоления барьеров:

- **Обдумывать сообщение** до начала коммуникации: что хочется донести, на какой результат рассчитывать, как лучше его достичь с учётом особенностей собеседника.
- **Выслушивать собеседника** до конца, не перебивать.
- **Прояснять используемые слова и фразы**, особенно двусмысленные.
- **Следить за невербальными посланиями** и за невербальными посланиями собеседника.
- **Учитывать культурные различия** — например, в одной культуре принято смотреть собеседнику в глаза, демонстрируя уверенность, а в другой — это считается неуважением.

b17.ru5prism.ru

Стратегии

Для эффективного использования вербальных и невербальных средств коммуникации рекомендуется:

- **Адаптировать стиль общения** в зависимости от собеседника и контекста. Например, в научной статье требуется строгость и точность, тогда как в блоге уместна более расслабленная форма. 5prism.ru5prism.ru
- **Использовать жесты** для выделения ключевых моментов в разговоре — они должны быть широкими и открытыми, руки — на уровне груди, но не в области лица или ниже пояса. 5prism.ru
- **Поддерживать визуальный контакт** — это помогает лучше понимать собеседника и предвидеть, какое впечатление произведёт на него услышанное. ru.wikipedia.org*5prism.ru
- **Задавать уточняющие вопросы** в случае неясности или непонимания, чтобы уточнить смысл сообщения и прояснить неясные моменты. 4brain.ru
- **Давать обратную связь** — например, кивнуть, улыбнуться, принять открытую позу, чтобы показать, что собеседник услышан. 4brain.ru

Важно соблюдать конгруэнтность — соответствие вербальных и невербальных сигналов. Например, если, произнося фразу «это чрезвычайно важно», человек непроизвольно пожимает плечами и слегка улыбается, что противоречит содержанию сообщения, это может создать коммуникативный барьер.

Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ, ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ, ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЙ

Тема лекционного занятия: Тема 2.1. Ведение деловой переписки, телефонных переговоров и общения в мессенджерах

Цели занятия: сформировать систему знаний о деловой переписке, общении по телефону и в мессенджерах

Методы и средства обучения, основные методические приемы:

объяснительно-иллюстративный метод обучения, приемами реализации которого являются изложение материала лекции, объяснение, показ практического примера;

частично-поисковый метод обучения, приемами реализации которого является эвристическая беседа.

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией:

Ведение деловой переписки — это процесс составления и оформления деловых писем, который включает соблюдение определённых правил, структуру письма и учёт этикета. kurshub.ru1PS.rusky.pro

Цели деловой переписки:

- постановка, обсуждение или выполнение задачи;
- передача информации;
- построение деловых отношений между организациями;
- улучшение коммуникации внутри компании;
- создание имиджа компании;
- хранение данных (переписка может послужить доказательством чего-либо).

1PS.ru

Каналы деловой переписки: электронная почта, мессенджеры, социальные сети. kurshub.ru

Правила

Некоторые правила ведения деловой переписки:

- **Чёткость и краткость изложения.** Рекомендуется придерживаться правила «трёх абзацев»: контекст или предыстория вопроса, суть проблемы или запроса, ожидаемые действия или решения.
- **Структурированность.** Текст делят на логические блоки, используют абзацы, списки и подзаголовки для улучшения восприятия.
- **Лаконичность** — выражают мысли кратко, не используют длинные предложения и избыточную информацию.
- **Деловой нейтралитет** — придерживаются нейтрального тона, избегают излишней эмоциональности.
- **Грамотность** — проверяют орфографию, пунктуацию и стилистику перед отправкой.

kurshub.rusky.pro

Структура

Как правило, структура делового письма включает: kdelu.vtb.ru

- **Данные отправителя** и дату подготовки письма.
- **Адрес получателя** с указанием конкретного корреспондента (руководителю отдела маркетинга) или отдела (например, «в отдел продаж компании „НатурСтрой“»).
- **Вступительное обращение.** Например, «Уважаемый Андрей Анатольевич», «Уважаемые коллеги».
- **Основной текст** из двух частей: в первой — приведены причины или цели письма, во второй — изложены выводы, просьбы или предложения.

- **Указание на приложения** к письму, если они есть: «Актуальный прайс приложен», «Расчёт эффективности инвестиций — см. Приложение».
- **Заключение** — «формула вежливости». Например, «С уважением и готовностью к сотрудничеству...».
- **Подпись отправителя** и номер его телефона. Почтовый адрес отправителя при пересылке письма по электронной почте не указывается.

Ведение телефонных переговоров — это процесс делового общения по телефону, который предполагает соблюдение правил, соблюдение этикета и избегание ошибок. Специфика телефонного общения — отсутствие визуального аспекта общения, что накладывает особую важность на выбор слов и интонацию. infourok.ru edprodpo.com good-reklama.ru

Правила

- **Заранее подготовиться к разговору.** Составить план беседы, записать вопросы, спрогнозировать вероятные ответы и предложения собеседника. infourok.ru moodle.kstu.ru
- **Говорить кратко и по существу.** Не тараторить, а укладывать мысль в чёткие временные рамки. Например, максимальный хронометраж делового разговора — 5 минут. edprodpo.com
- **Решить, чего хочется добиться.** Поставить определённую цель, которую нужно преследовать на протяжении разговора. edprodpo.com
- **Интонировать грамотно.** Выбирать голосом особенно важные предложения, чтобы собеседник понял, что на них акцентируется внимание. edprodpo.com
- **Слушать собеседника.** Быть внимательнее к тому, что он говорит. edprodpo.com
- **Фиксировать итоги.** Завершая разговор, подвести его итоги, чтобы убедиться, что собеседник действительно понял намерения. edprodpo.com

Этикет

Некоторые правила телефонного этикета:

- **Начинать разговор с приветствия и представления.** Вместо сухого «Алло» использовать фразы, которые дают человеку понять, что он позвонил по адресу, и показывают заинтересованность в звонке.
 - **Не задавать вопросы вроде «Кто это?» или «Куда я попал?», если звонок на рабочий номер.** Такие фразы могут вызвать раздражение у собеседника.
 - **Обращаться к собеседнику по имени и отчеству.** Если это не он, попросить передать гаджет нужному человеку, уточнив свою личность.
 - **Не торопиться нажимать на кнопку окончания разговора сразу после прощания.** Правила телефонного этикета рекомендуют подождать несколько мгновений, чтобы дать собеседнику возможность добавить что-то, если он вдруг вспомнит.
- good-reklama.ru kurs.alfabank.ru

Ошибки

Некоторые ошибки, которые не стоит допускать:

- **Попытка выложить всю информацию сразу** в первом телефонном общении. Нужно определить информационные и не повторяющиеся поводы для первого и последующих контактов.
- **Отсутствие диалога** — монолог тяжело воспринимается, лишает возможности с первых секунд оценить обстановку и выбрать оптимальную цель.
- **Менеджер всё рассказывает сам** — например, представляясь, сообщает, чем занимается его компания и свою должность, слишком откровенно сообщает о своей цели продать.

VseTreningi.ru

Средства

Во время телефонного разговора желательно делать пометки, чтобы не упустить важные детали. Для этого можно использовать заранее подготовленные средства для записи деталей и достигнутых договорённостей (блокнот, бумагу для записок).

Тема 2.2. Специфика проведения видеоконференций

Цели занятия: сформировать систему знаний о специфике проведения видеоконференций

Методы и средства обучения, основные методические приемы:

объяснительно-иллюстративный метод обучения, приемами реализации которого являются изложение материала лекции, объяснение, показ практического примера;

частично-поисковый метод обучения, приемами реализации которого является эвристическая беседа.

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией:

Специфика проведения видеоконференций включает использование определённого оборудования, программного обеспечения, протоколов и мер безопасности. Цель — обеспечить интерактивное взаимодействие, позволяя участникам видеть и слышать друг друга, делиться документами и демонстрировать презентации. sky.proiva360.rusky.pro

Оборудование

Некоторые элементы оборудования для видеоконференций:

- **Камера** — веб-камера или встроенная камера на ноутбуке. Качество камеры влияет на чёткость и детализацию изображения. Современные веб-камеры могут поддерживать разрешение до 4К.
- **Микрофон** — встроенный микрофон или внешний микрофон для лучшего качества звука. Внешние микрофоны часто имеют лучшее шумоподавление и более широкий диапазон частот.
- **Динамики или наушники** — для воспроизведения звука. Наушники предпочтительнее, так как помогают избежать эха и посторонних шумов.
- **Компьютер или мобильное устройство** — для запуска программного обеспечения видеоконференции. Мощность устройства влияет на стабильность и качество видеоконференции.

[sky.pro](#)

Для переговорных комнат и конференц-залов может потребоваться специализированное оборудование, например, панорамные камеры с углом обзора 120–180 градусов для захвата всех участников. [sky.pro](#)

Программное обеспечение

Для проведения видеоконференций используется **специализированное ПО**. Некоторые платформы: [iva360.ru](#)

- **Zoom** — поддерживает подключение до 1000 участников в зависимости от тарифа, имеет интуитивно понятный интерфейс и богатый функционал для взаимодействия.
- **Microsoft Teams** — интегрирован с экосистемой Microsoft 365, отличается высоким уровнем безопасности, возможностью совместной работы над документами непосредственно во время конференции.
- **Google Meet** — позволяет быстро подключиться через браузер без установки дополнительного ПО, имеет автоматическую генерацию субтитров в реальном времени и шумоподавление.
- **TrueConf** — российское решение, позволяет развернуть сервис на собственных серверах, что обеспечивает высокий уровень безопасности.

[sky.pro](#)

При выборе платформы стоит учитывать масштабируемость, интеграцию с другими системами, качество видео и аудио, набор инструментов для взаимодействия (чат, демонстрация экрана, виртуальная доска, опросы). [sky.pro](#)

Протоколы

Для передачи данных в видеоконференциях используются, например:

- **RTP (Real-time Transport Protocol)** — обеспечивает передачу аудио- и видеоданных в реальном времени, поддерживает синхронизацию и упорядочивание пакетов данных.
- **RTCP (RTP Control Protocol)** — контролирует качество передачи данных, предоставляет информацию о задержках, потерях пакетов и других параметрах, что позволяет оптимизировать передачу данных.
- **SIP (Session Initiation Protocol)** — управляет установкой и завершением сеансов связи, используется для инициации, изменения и завершения сеансов видеоконференций.

[sky.pro](#)

Также для сжатия видео- и аудиоданных используются стандарты, например, MPEG-4 и H.264 для сжатия видеоизображения, G.711 и G.722 — для сжатия звука. [cnews.ru](#)

Безопасность

Некоторые меры безопасности при проведении видеоконференций:

- **Шифрование данных** — платформа должна поддерживать сквозное шифрование (end-to-end encryption). Это гарантирует, что данные защищены на всём пути от отправителя до получателя и не могут быть перехвачены третьими лицами.
- **Пароли и аутентификация** — использовать сложные пароли, включить двухфакторную аутентификацию (2FA), если платформа поддерживает эту функцию.
- **Управление участниками** — контролировать, кто может присоединяться к видеоконференциям, использовать функции, такие как «зал ожидания» (waiting room), чтобы проверять участников перед допуском их в основную комнату.
- **Ограничение функций** — ограничить функции, которые могут использовать участники, такие как запись экрана или обмен файлами, — это поможет предотвратить утечку данных и нежелательные действия.
- **Настройки приватности** — настроить параметры приватности так, чтобы минимизировать количество личной информации, доступной другим участникам. Например, использовать псевдонимы вместо реальных имён и отключить отображение электронной почты.
- **Контроль доступа** — использовать функции контроля доступа, чтобы ограничить доступ к конференциям только для авторизованных пользователей.

Раздел 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ С УЧЕТОМ НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР

Тема 3.1 Типы деловых культур и особенности переговоров с представителями различных стран

Цели занятия: сформировать систему знаний о типах деловых культур и особенности переговоров с представителями различных стран

Методы и средства обучения, основные методические приемы:

объяснительно-иллюстративный метод обучения, приемами реализации которого являются изложение материала лекции, объяснение, показ практического примера;

частично-поисковый метод обучения, приемами реализации которого является эвристическая беседа.

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией:

Типы деловых культур

Некоторые типы деловых культур:

- **Американская.** Основана на индивидуализме, ориентации на инициативу. Признаки: быстрые продвижения в зависимости от личностных способностей, ориентация руководителей на достижение индивидуальных результатов каждого сотрудника, формализованные рабочие отношения с подчинёнными.
- **Японская.** Основана на коллективизме, идентификации личности с группой. Признаки: групповая работа и ответственность, неформальные процедуры контроля, продвижение в зависимости от стажа работы.

- **Арабская.** Основана на клановости и религиозности. Признаки: клановый подход в организации структур управления, общие процедуры контроля, продвижение в зависимости от доверия и уважения со стороны руководителя.
- **Турецкая.** Представляет синтез восточных традиций и западных бизнес-практик. Здесь ценятся как личные отношения, так и профессиональный подход к делу.

mymeet.aimoluch.ru

Особенности национальной деловой культуры зависят от исторических, религиозных, климатических и других факторов. moluch.ru

Особенности переговоров

Некоторые особенности переговоров с представителями различных стран:

- **Коммуникационный стиль.** Представители одних стран прямо выражают свои намерения (например, немцы, американцы), в то время как другие используют непрямой, косвенный метод (например, японцы).
- **Отношение ко времени.** Участники переговоров по-разному оценивают количество времени, затрачиваемого на достижение цели. Например, американцы ценят время, хотят быстро заключить сделку, а партнёры из Азии сначала тратят время на установление личных отношений и только потом занимаются бизнесом.
- **Процесс заключения сделки.** Представители одних стран сначала соглашаются с общими положениями, а только потом обсуждают детали, в то время как другие сначала обговаривают детали и конкретные вопросы (например, цена, дата поставки, качество товара). Например, французы и аргентинцы сначала соглашаются с основными принципами, затем переходят к конкретным пунктам (подход «сверху вниз» или от целого к частному), а американцы и мексиканцы сначала договариваются о ряде пунктов (стиль переговоров «снизу вверх», от деталей к целому).
- **Кто принимает решение.** В некоторых культурах это один человек, в других — целая группа людей. Например, американцы выбирают лидера, который отвечает за важные решения, в азиатской культуре главное решение принимается с согласия группы.
- **Эмоциональность.** Согласно стереотипам, латиноамериканцы и испанцы показывают свои эмоции за столом переговоров, в то время как японцы, немцы и англичане скрывают свои чувства.

elar.urfu.ru

Рекомендации

Для успешного ведения деловых переговоров с представителями разных стран рекомендуется:

- **Изучить культурный контекст.** Выделить время, чтобы изучить не только бизнес потенциальных партнёров, но и культурный контекст, в котором они работают. mymeet.ai
- **Учитывать традиции и правила этикета.** Например, в Европе принято прямо смотреть в глаза собеседника — это способ проявить внимание и дружелюбный настрой, а в азиатских странах такой взгляд расценят как вызов. netology.ru

- **Учитывать нормы деловой переписки.** Важно учитывать, насколько прямо там выражаются, используют ли формы вежливости, как структурируют письмо. netology.ru
Делать шаги навстречу друг другу. Например, при взаимодействии с представителями восточных стран целесообразно запастись терпением и заложить больше времени на переговоры — высокий темп переговоров воспринимается ими как давление, навязывание чужой воли.

Категоризация культуры Р. Льюиса (The Lewis Model)

- **Моноактивные культуры** — культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписания и строго ему придерживаться, организовывать деятельность в определённой последовательности, заниматься только одним делом в данный момент времени. Поведение носителей культуры отличается сдержанной жестикуляцией и мимикой, они редко перебивают собеседника и в спорах опираются на логику. **По отношению ко времени:** будущее чётко, подробно и детально планируется, все этапы работы и порядок действий чётко определены.
- **Полиактивные культуры** — носители культуры являются подвижными, общительными народами, с эмоциональной жестикуляцией и мимикой. В таких обществах считается нормой делать несколько дел одновременно, планировать очерёдность занятий не по расписанию, а по степени относительной привлекательности, значимости того или иного мероприятия в данный момент времени. Само планирование очень примерно и необязательно. **По отношению ко времени:** будущее считается открытым и неконтролируемым, нет чёткого выполнения должностных обязанностей, непредсказуемость и необязательность графика.
- **Реактивные культуры** — культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению, предпочитающие молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны и избегая конфронтации. Носители таких культур отличаются едва уловимой мимикой и жестикуляцией; в планировании сверяются только с общими принципами, реагируют по ситуации и рассматривают картину в целом. **По отношению ко времени:** готовность реагировать по ситуации, чёткий график работы с возможностью его коррекции.

При категоризации культур стоит помнить о том, что разделение происходит по примеру спектра, таким образом: «Россия тяготеет к полиактивному типу культуры, но имеет черты моноактивного типа» или: «В категоризации культур Льюиса Бельгия находится примерно посередине между полиактивными и моноактивными культурами». Подробнее с отнесением конкретных стран по категориям культур Р. Льюиса можно ознакомиться здесь.^[5]

Категоризация культур Э. Холла

- **Культуры с высоким уровнем контекста** — такие культуры, в которых информация передаётся опосредованно, преимущественно невербальными средствами, а окружающие должны делать заключения и выводы, исходя из физического и социального контекста.

Особенности высококонтекстуальных культур:

1. Тесные контакты между членами семьи, постоянные контакты с друзьями, коллегами.
2. Межличностные отношения отличаются глубиной и длительностью связей.
3. Такие культуры незначительно изменяются с течением времени, то есть являются однородными.

4. Значительная часть информации передаётся через невербальные формы общения и неязыковой контекст.
5. Манера речи часто отличается скрытностью, наличием многозначительных пауз.
6. Отсутствует открытое выражения недовольства или недовольства при любых условиях и результатах общения.
- **Культуры с низким уровнем контекста** — культуры, в которых информация содержится непосредственно в высказываниях, ценится прямой стиль общения и передачи информации, не приветствуется двусмысленность и неопределённость.

Особенности низкоконтекстуальных культур:

1. Отсутствуют неформальные информационные сети.
2. Большая потребность и дополнительной информации для понимания представителей других культур при общении.
3. Большая часть информации содержится в словах, а не в контексте общения.
4. Люди часто выражают свои желания словесно, не предполагая, что не будут поняты из ситуации общения.
5. Наибольшее значение придаётся речи (малое количество невербальных форм общения, чёткая оценка всех обсуждаемых тем, оценка недосказанности как недостаточной компетенции или слабой информированности собеседника).
6. Открытое выражение недовольства.^{[6][7]}

«Ментальные программы» Гирта Хофстеде

Согласно данной модели измерение культуры происходит по следующим критериям:

- **Дистанция власти (Power Distance)** — сравнение культур по степени концентрации власти или распределения её по различным уровням организации. Этот показатель позволяет установить, какое значение в разных культурах придаётся властным отношениям между людьми и как варьируются различные культуры по данному признаку. (Дистанция власти может быть низкой и высокой)
- **Коллективизм — индивидуализм (Collectivism — Individualism)** — показывает степень, до которой культура поощряет социальную связь в противоположность индивидуальной независимости и опоре на собственные силы.
- **Маскулинность — Феминность (Masculinity — Femininity)** — характеризует культуры по степени выраженности гендерных ролей в обществе (*К мужским ценностям* относятся: факты, логика, соперничество, рост, продукт, храбрость, действия, результат, прибыль, быстрые решения. *Признаки маскулинных культур*: тщеславие, стремление к успеху, высокому достатку, признание личностных достижений. *К женским ценностям* относятся: чувства, интуиция, сотрудничество, развитие, отношения, утончённость, мысль, способ достижения результата, репутация, правильные решения.) *Признаки феминных культур*: мягкость,

стремление к пониманию, забота об окружающих, чувственность и эмоциональность, значимость межличностных отношений и сотрудничества.

- **Избегание неопределённости** (Uncertainty Avoidance) — сравнительный анализ культур по степени допустимых отклонений от установленных ими норм и ценностей. Избеганием неопределённости представители тех или иных культур оберегают себя от возможных угроз и опасностей из-за непонятной или неопределённой ситуации. В процессе «избегания» индивид так же отстраняется от контактов с теми, общение с которыми чревато для него скрытой или же непосредственной опасностью. (В культурах с низким уровнем избегания неопределённости принято воспринимать изменения как новые возможности и движение к лучшему, а в культурах с высоким уровнем избегания неопределённости исторические изменения — причина стресса и агрессии, страха за своё благосостояние в будущем).
- **Краткосрочность — Долгосрочность** (Short term or long term orientation) — анализ культур по тенденции планировать жизнь на долгий период времени.
- **Уровень самоограничения** (Restraint — Indulgence) — анализ культур по тенденции к «самовознаграждению» и потворству. (Например, в культурах с низким уровнем самоограничения считается приемлемым разрешать себе отдыхать после работы, а в культурах с высоким уровнем самоограничения — «баловать себя самого» считается недопустимым)

Тема 3.2 Направления совершенствования технологий деловых переговоров

Цели занятия: сформировать систему знаний о направлениях совершенствования **технологий деловых переговоров**

Методы и средства обучения, основные методические приемы:

объяснительно-иллюстративный метод обучения, приемами реализации которого являются изложение материала лекции, объяснение, показ практического примера;

частично-поисковый метод обучения, приемами реализации которого является эвристическая беседа.

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией:

Совершенствование технологий деловых переговоров включает работу над разными аспектами: подготовкой, проведением, завершением и анализом итогов. kpfu.rustotis.sakhalin.gov.ru/copymate.app

Подготовка

Некоторые направления совершенствования подготовки к деловым переговорам:

- **Анализ сторон.** Выяснение, чего конкретно желает вторая сторона, сопоставление мотивов с собственными возможностями.

- **Оценка возможностей для уступок.** Подумать, что именно можно уступить без ущерба для себя, но что повысит привлекательность предложения.
- **Составление карты угроз и преимуществ.** Объективно взглянуть на свои силы и слабости, изучить конкурентов. Это поможет заранее подготовиться к возможным сценариям, укрепить позиции и нейтрализовать слабые места.
- **Прогнозирование реакции.** Смоделировать реакцию на предложения и запросы, разработать запасные сценарии и алгоритмы реагирования.
- **Знание BATNA** — наилучшей альтернативы при негативном сценарии. Осознание этой линии отступления помогает точно определять пределы уступок и ясно видеть момент, когда продолжать бессмысленно и выгоднее остановиться.
- **Проведение деловых или имитационных игр.** Позволяют воспроизвести ситуации на предстоящих переговорах и выработать навыки ведения переговоров.

ast-academy.rustotis.sakhalin.gov.ru

Проведение

Некоторые методы совершенствования процесса проведения деловых переговоров:

- **Активное слушание.** Внимательное восприятие реплик собеседника, перефразирование его мыслей и демонстрация понимания чувств и настроения. ast-academy.rukontur.ru
- **Метод «Зеркало».** Подражание стилю речи, поведенческой модели и интонационным характеристикам партнёра. Повторяя характерные выражения, мимику и жесты, можно установить глубокую связь и расположить собеседника. ast-academy.ru
- **Наводящие вопросы.** Направлены на выявление внутренних потребностей и скрытых желаний партнёра. Заданные открытым стилем вопросы побуждают собеседника детально описать свои взгляды и чувства. ast-academy.ru
- **Авторитетные примеры.** Приведение известных случаев и цитат признанных лидеров. Подобные иллюстрации придают весомости утверждениям и вызывают большее доверие. ast-academy.ru
- **Управление переговорами.** Умение своевременно отдавать инициативу партнёру (давать ему возможность высказаться), а затем в нужный момент её забирать. Удержать инициативу можно с помощью предложений, заканчивающихся вопросом, или реплик, которые позволяют прогнозировать реакцию собеседника. uprav.ru
- **Фиксирование договорённостей.** Сразу записывать суть встречи, чтобы избежать разногласий спустя время. Когда переговоры окончатся, выпускать партнёрам краткие итоги встречи и резюме. uprav.ru

Завершение

Некоторые стратегии эффективного завершения деловых переговоров:

- **Оформление соглашения.** Определяются точные обязательства сторон, уточняются сроки выполнения, прописываются права и обязанности, согласовываются детали и механизмы контроля.
- **Тактика «обоснованной прозрачности».** Стратегическое раскрытие определённых аспектов своей позиции для создания атмосферы доверия.

- **Формирование «дорожной карты» дальнейшего взаимодействия.** На основе анализа встречи рекомендуется сформировать чёткие временные ориентиры и триггерные события для активации следующих этапов сотрудничества.
- **Разработка сценариев дальнейшего развития отношений.** Современный подход предполагает формирование минимум трёх сценариев: базового, оптимистичного и пессимистичного, с выделением ключевых факторов, определяющих реализацию каждого из них.

ast-academy.rusky.pro

Анализ

Некоторые методы анализа итогов деловых переговоров для совершенствования в будущем:

- **Стратегический разбор тактик.** Прослеживание причинно-следственных связей между тактическими ходами и реакциями противоположной стороны. Особенно важно выявить неэффективные или контрпродуктивные тактики, которые вызвали негативную реакцию противоположной стороны.
- **Ведение кумулятивной статистики.** В случае многоэтапных переговоров полезно отслеживать изменение параметров от встречи к встрече. Такой подход позволяет визуализировать динамику сближения позиций и прогнозировать необходимое количество диалогов для достижения соглашения.
- **Перспективный анализ.** Опирается на степень удовлетворённости сторон достигнутыми результатами, выявленную в ходе переговоров совместимость корпоративных культур, определённые точки взаимодополняющих компетенций и ресурсов и другие факторы. На основе анализа встречи рекомендуется сформировать «дорожную карту» дальнейшего взаимодействия.
- **Разработка сценариев дальнейшего развития отношений.** Современный подход предполагает формирование минимум трёх сценариев: базового, оптимистичного и пессимистичного, с выделением ключевых факторов, определяющих реализацию каждого из них.

П.2.3. Методические материалы к практическим занятиям по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ТУРИЗМЕ

Тема занятия: Тема 1.1. Технология переговорного процесса.

Формы практических заданий: дискуссии; проект;

Вопросы к обсуждению:

1. Цели, задачи деловых переговоров участников туристского рынка.
2. Этапы переговоров.
3. Оценка результативности переговоров.

Темы для обсуждения:

1. Цели, задачи деловых переговоров участников туристского рынка.
2. Подготовка к переговорам.
3. Подбор времени и места переговоров.
4. Особенности презентации предложения.
5. Этапы переговоров.
6. Барьеры в коммуникациях.

7. Этика деловых переговоров.
8. Сувениры и подарки деловым партнерам.
9. Оценка результативности переговоров.

Требования к выполнению практического задания:

Взаимодействие с аудиторией (указания, вопросы, проблемные ситуации, эвристическая беседа и т. д.)

1. Место и роль процессов глобализации на глобальном рынке туристических услуг.
2. Основные аспекты глобализации мировой экономики.
3. Перспективы развития туризма в ракурсе глобализации мировой экономики

РАЗДЕЛ 1. СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ТУРИЗМЕ

Тема занятия: Тема 1.2. Переговорные стратегии.

Формы практических заданий: дискуссии; проект;

Вопросы к обсуждению:

Стратегии ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Активное слушание. Способы достижения компромисса. Альтернативные решения и новые идеи. Способы достижения компромисса. Приемы аргументации. Особенности переговоров с деловыми партнерами, с клиентами, с коллегами. Типы поведения партнеров в переговорах. Вербальные и невербальные особенности в коммуникациях. Темп речи, интонация. Переговоры в конфликтных ситуациях.

Темы обсуждения

1. Стратегии ведения переговоров.
2. Тактические приемы ведения переговоров.
3. Активное слушание.
4. Способы достижения компромисса.
5. Альтернативные решения и новые идеи.
6. Способы достижения компромисса.
7. Приемы аргументации.
8. Особенности переговоров с деловыми партнерами, с клиентами, с коллегами.
9. Типы поведения партнеров в переговорах.
10. Вербальные и невербальные особенности в коммуникациях.
11. Темп речи, интонация. Переговоры в конфликтных ситуациях.

Требования к выполнению практического задания:

Взаимодействие с аудиторией (указания, вопросы, проблемные ситуации, эвристическая беседа и т. д.)

Проблемная ситуация – компромисс интересов между туроператором и турагентом

Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ, ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ, ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЙ

Тема занятия: Тема 2.1. Ведение деловой переписки, телефонных переговоров и общения в мессенджерах

Формы практических заданий: дискуссии; проект; практикум по решению задач

Вопросы к обсуждению:

виды деловой переписки. Правила оформления делового письма. Стил ь и этика делового письма. Ответ на деловое письмо. Правила телефонных переговоров. Время звонка, план беседы, позитивная интонация, темп, дикция, паузы и акценты, активное слушание, понимание эмоций собеседника, длительность переговоров, завершение разговора. Правила общения в мессенджерах, групповых рабочих чатах. Профессионально-деловой стил ь. Инфографика в сообщениях. Шаблонные фразы и канцеляризм ы. Безопасность общения в мессенджерах. Этика общения в мессенджерах.

Темы проектов

1. виды деловой переписки.
2. Правила оформления делового письма.
3. Стил ь и этика делового письма.
4. Ответ на деловое письмо.
5. Правила телефонных переговоров.
6. Время звонка, план беседы, позитивная интонация, темп, дикция, паузы и акценты,
7. активное слушание,
8. понимание эмоций собеседника,
9. длительность переговоров, завершение разговора.
10. Правила общения в мессенджерах, групповых рабочих чатах.
11. Профессионально-деловой стил ь.
12. Инфографика в сообщениях.
13. Шаблонные фразы и канцеляризм ы.
14. Безопасность общения в мессенджерах.
15. Этика общения в мессенджерах.

Требования к выполнению практического задания:

Взаимодействие с аудиторией (указания, вопросы, проблемные ситуации, эвристическая беседа и т. д.)

1. Выбор схемы взаимодействия между туроператором и отелем.
2. Управление взаимодействием: планирование, организация переговоров, заключения договоров, мотивация, контроль

РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ, ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ, ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЙ

Тема занятия: Тема 2.2. Специфика проведения видеоконференций

Формы практических заданий: дискуссии; проект;

Вопросы к обсуждению:

Подготовка к проведению видеоконференций. Проверка связи, оповещение участников, подбор платформ. Уместность формата видеоконференций. Оборудование, камера, микрофон, динамики, наушники, окружающая обстановка. Качество видео- аудио. Набор инструментов для взаимодействия: чаты, демонстрация экрана, запись, хранение. Повестка, планирование продолжительности, подготовка материалов, разработка правил общения, рассылка ссылок, оповещение участников. Хронометраж.

Безопасность видеоконференций: конфиденциальность информации, доступ по ссылке, ограничение функций, приватность. Правила этикета при проведении видеоконференций. Оценка результативности.

Темы проектов

1. Подготовка к проведению видеоконференций.
2. Проверка связи, оповещение участников, подбор платформ.
3. Уместность формата видеоконференций.
4. Оборудование, камера, микрофон, динамики, наушники, окружающая обстановка.
5. Качество видео- аудио.
6. Набор инструментов для взаимодействия: чаты, демонстрация экрана, запись, хранение.
7. Повестка, планирование продолжительности, подготовка материалов, разработка правил общения, рассылка ссылок, оповещение участников.
8. Хронометраж.
9. Безопасность видеоконференций: конфиденциальность информации, доступ по ссылке, ограничение функций, приватность.
10. Правила этикета при проведении видеоконференций.
11. Оценка результативности.

Требования к выполнению практического задания:

1. **Взаимодействие с аудиторией** (указания, вопросы, проблемные ситуации, эвристическая беседа и т. д.)
2. Набор инструментов для взаимодействия: чаты, демонстрация экрана, запись, хранение.
3. Повестка, планирование продолжительности, подготовка материалов, разработка правил общения, рассылка ссылок, оповещение участников.
4. Хронометраж.
5. Безопасность видеоконференций: конфиденциальность информации, доступ по ссылке, ограничение функций, приватность.
6. Правила этикета при проведении видеоконференций.
7. Оценка результативности.

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ С УЧЕТОМ НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР

Тема занятия: Тема 3.1. Типы деловых культур и особенности переговоров с представителями различных стран

Формы практических заданий: дискуссии; проект;

Вопросы к обсуждению:

типы деловых культур Льюиса. Особенности работы с представителями моноактивных, полиактивных и реактивных культур. Классификация деловых культур Э.Холла. Проблемы международных деловых коммуникаций: языковой барьер, нормативно-правовые различия, культурные различия, часовые пояса, пространство коммуникаций, отношение к работе, ответственность. Нюансы деловых взаимоотношений с представителями западных стран, стран Ближнего Востока, Юго-восточной Азии, Латинской Америки и др.

Темы проектов

1. Нюансы деловых взаимоотношений с представителями западных стран,

2. Нюансы деловых взаимоотношений с представителями стран Ближнего Востока,
3. Нюансы деловых взаимоотношений с представителями Юго-восточной Азии,
4. Нюансы деловых взаимоотношений с представителями Латинской Америки и др.

Требования к выполнению практического задания:

Взаимодействие с аудиторией (указания, вопросы, проблемные ситуации, эвристическая беседа и т. д.)

Формы и особенности взаимодействия туристских предприятий с предприятиями индустрии развлечения (музеями, экскурсионными бюро и др.), а также рекламными, страховыми агентствами, кредитными организациями, визовыми центрами, торговыми организациями и др.

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ С УЧЕТОМ НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР

Тема занятия: Тема 3.2. Направления совершенствования технологий деловых переговоров

Формы практических заданий: дискуссии; проект;

Вопросы к обсуждению:

установление доверительной атмосферы, компромиссы и приспособления, вежливость и доброжелательность, терпимость к национальным особенностям, внимательность и умение слушать собеседника, уточняющие вопросы, повторные встречи, неформальные переговоры и неформальные места (деловой завтрак, посещение тетра, прогулки, экскурсии).

Темы проектов

1. установление доверительной атмосферы,
2. компромиссы и приспособления, вежливость и доброжелательность
3. терпимость к национальным особенностям,
4. внимательность и умение слушать собеседника,
5. уточняющие вопросы,
6. повторные встречи,
7. неформальные переговоры и неформальные места (деловой завтрак, посещение тетра, прогулки, экскурсии).

Требования к выполнению практического задания:

Взаимодействие с аудиторией (указания, вопросы, проблемные ситуации, эвристическая беседа и т. д.)

Формы и особенности взаимодействия туристских предприятий с предприятиями индустрии развлечения (музеями, экскурсионными бюро и др.), а также рекламными, страховыми агентствами, кредитными организациями, визовыми центрами, торговыми организациями и др.

П.2.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Раздел, тема	Вид самостоятельной работы
Модуль 1	
Раздел 1. Стратегии и тактики деловых переговоров в туризме Тема 1.1. Технология переговорного процесса. Тема 1.2. Переговорные стратегии.	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	Подготовка реферата
	Кейс-задание
Раздел 2. Особенности деловой переписки, телефонных переговоров, видеоконференций Тема 2.1. Ведение деловой переписки, телефонных переговоров и общения в мессенджерах Тема 2.2. Специфика проведения видеоконференций	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	Подготовка реферата
	Выполнение кейс - задания
	Подготовка проекта
Раздел 2. Технологии деловых переговоров с учетом национальных культур Тема 2.1. Типы деловых культур и особенности переговоров с представителями различных стран Тема 2.2. Направления совершенствования технологий деловых переговоров	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	Подготовка реферата
	Выполнение кейс - задания

Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1. Стратегии и тактики деловых переговоров в туризме

Перечень вопросов для самостоятельной работы к Разделу 1:

1. Цели, задачи деловых переговоров участников туристского рынка.
2. Подготовка к переговорам.
3. Подбор времени и места переговоров.

4. Особенности презентации предложения.
5. Этапы переговоров.
6. Барьеры в коммуникациях..
7. Оценка результативности переговоров..
8. Тактические приемы ведения переговоров.
9. Активное слушание.
10. Способы достижения компромисса.
11. Альтернативные решения и новые идеи.
12. Способы достижения компромисса.
13. Приемы аргументации.
14. Особенности переговоров с деловыми партнерами, с клиентами, с коллегами.
15. Темп речи, интонация

Перечень тем рефератов / эссе к Разделу 1:

- a. Этика деловых переговоров.
- b. Сувениры и подарки деловым партнерам
- c. Вербальные и невербальные особенности в коммуникациях.
2. Стратегии ведения переговоров
3. Типы поведения партнеров в переговорах.

Названия кейс-заданий к Разделу 1:

Задания для самостоятельной работы

Разработайте несколько вариантов переговоров исходя их условий, включая предварительную подготовку (подбор места проведения переговоров, времени, обстановки, формы одежды, подарков, сувениров, напоминания о встрече и др.):

- вы заинтересованы в деловом партнере больше, чем он в вас
- деловой партнер заинтересован в вас, больше, чем вы в нем
- равнозначный взаимный интерес

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ, ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ, ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЙ

Перечень вопросов для самостоятельной работы к Разделу 2:

Перечень изучаемых элементов содержания:

- виды деловой переписки.
- Правила оформления делового письма.
- Стиль и этика делового письма.
- Ответ на деловое письмо.
- Правила телефонных переговоров.
- Время звонка, план беседы, позитивная интонация, темп, дикция, паузы и акценты, активное слушание, понимание эмоций собеседника, длительность переговоров, завершение разговора.
- Правила общения в мессенджерах, групповых рабочих чатах.
- Профессионально-деловой стиль.
- Инфографика в сообщениях. Шаблонные фразы и канцеляризмы. Безопасность общения в мессенджерах.
- Этика общения в мессенджерах.
- Подготовка к проведению видеоконференций.

Проверка связи, оповещение участников, подбор платформ.

Уместность формата видеоконференций.

Оборудование, камера, микрофон, динамики, наушники, окружающая обстановка.

Качество видео- аудио.

Набор инструментов для взаимодействия: чаты, демонстрация экрана, запись, хранение. Повестка, планирование продолжительности, подготовка материалов, разработка правил общения, рассылка ссылок, оповещение участников.

Хронометраж. Безопасность видеоконференций: конфиденциальность информации, доступ по ссылке, ограничение функций, приватность.

Правила этикета при проведении видеоконференций. Оценка результативности.

Перечень тем рефератов / эссе к Разделу 2:

1. Стиль и этика делового письма.
2. Правила телефонных переговоров
3. Правила общения в мессенджерах, групповых рабочих чатах.
4. Профессионально-деловой стиль общения
5. Безопасность общения в мессенджерах.
6. Этика общения в мессенджерах.
7. Правила проведению видеоконференций.

Названия кейс-заданий к Разделу 2:

Разработать алгоритм проведения видеоконференции

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ С УЧЕТОМ НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР

Перечень вопросов для самостоятельной работы к Разделу 3:

1. типы деловых культур Льюиса.
2. Особенности работы с представителями моноактивных, полиактивных и рективных культур.
3. Классификация деловых культур Э.Холла.
4. Проблемы международных деловых коммуникаций: языковой барьер, нормативно-правовые различия, культурные различия, часовые пояса, пространство коммуникаций, отношение к работе, ответственность.
5. Установление доверительной атмосферы, компромиссы и приспособления, вежливость и доброжелательность, терпимость к национальным особенностям, внимательность и умение слушать собеседника, уточняющие вопросы, повторные встречи, неформальные переговоры и неформальные места (деловой завтрак, посещение тетра, прогулки, экскурсии).

Перечень тем рефератов / эссе к Разделу 3:

1. Особенности деловых переговоров с представителями китайской культуры
2. Особенности деловых переговоров с представителями африканских культур
3. Особенности деловых переговоров с представителями японской культуры
4. Особенности деловых переговоров с представителями арабской культуры
5. Особенности деловых переговоров с представителями латино-американской культуры
6. Особенности деловых переговоров с представителями американской культуры
7. Особенности деловых переговоров с представителями ближневосточных культур
8. Особенности деловых переговоров с представителями северо-европейских культур (на выбор)

9. Особенности деловых переговоров с представителями западно-европейских культур (на выбор)
10. Особенности деловых переговоров с представителями южно-европейских культур (на выбор)

Названия кейс-заданий к Разделу 3:

Разработать схему переговоров по возврату задолженностей
 Разработать схему переговоров по заключению нового контракта

П.2.5. Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ТУРИЗМЕ

Тема 1.1. Технология переговорного процесса.



Тема 1.2. Переговорные стратегии.



РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ, ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ, ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЙ

Тема 2.1. Ведение деловой переписки, телефонных переговоров и общения в мессенджерах



Не следует	Следует
Долго не поднимать трубку.	Поднять трубку до четвертого звонка.
Начинать разговор словами «Привет», «Да», «Говорите».	Представиться, назвать свое подразделение и вашу должность.
Спрашивать «Могу ли я вам помочь?»	Спросить «Чем я могу вам помочь?»
Вести две беседы одновременно.	Концентрировать внимание на одной беседе, внимательно слушать.
Оставлять телефон без присмотра хотя бы на короткое или подолгу его запоминать.	Предложить переключиться, если требуется время для выяснения деталей.
Использовать для записки ключики, бумажки и листки календаря.	Использовать бланки для записки телефонных разговоров или деловой блокнот.
Говорить «Все обещают», «Ничего нет», «Переключите».	Записывать информацию и сообщать абоненту, что ему перезвонят.

Тема 2.2. Специфика проведения видеоконференций



РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ С УЧЕТОМ НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР

Тема 3.1 Типы деловых культур и особенности переговоров с представителями различных стран



Тема 3.2. Направления совершенствования форм взаимодействия предприятий туриндустрии

