

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

КАФЕДРА ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ, ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

**ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА В ТУРИЗМЕ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 – Туризм

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов



**«Технологии переговорного процесса в туризме»**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Старший преподаватель кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства А.Р. Акрамов

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства  
№ 8 от 31.03.2022 г.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Пояснительная записка .....	5
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	5
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	5
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
2. Структура дисциплины .....	6
3. Содержание дисциплины .....	6
4. Образовательные технологии .....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	8
5.1 Система оценивания .....	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	9
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	10
6.1 Список источников и литературы .....	10
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ....	11
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	11
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	11
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	12
9. Методические материалы .....	13
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	13
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	14
9.3 Иные материалы .....	15
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	17

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

*Цель дисциплины:* познание теоретических основ и овладение практическими технологиями современного переговорного процесса, формирование коммуникативно развитой личности, осознанно и гибко владеющей искусством подготовки, ведения переговоров, принятия конструктивных решений.

*Задачи дисциплины:*

- Раскрытие места «Технологии переговорного процесса» как интегральной дисциплины в системе социогуманитарного знания.
- Вооружение бакалавров рациональной эффективной технологией подготовки и результативной техникой ведения переговоров.
- Теоретическое и практическое ознакомление с видами, жанрами, техниками подготовки и ведения переговоров, которые наиболее полно соответствуют профессиональным и личностным запросам обучаемых

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-3	ПК-3.1 - Должен уметь оказывать туристам помощь в выборе туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки	<i>Знать: Теоретические особенности ведения переговоров в рамках профессиональной деятельности</i> <i>Уметь: применять теоретические подходы для проведения эффективных переговоров</i> <i>Владеть: Техниками ведения переговорного процесса для осуществления профессиональной деятельности</i>
	ПК-3.2 - Должен уметь предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора	<i>Знать: Техники предоставления полного спектра информации в области профессиональной деятельности</i> <i>Уметь: Предлагать корректные варианты предоставления туристской услуги в зависимости от запроса клиента</i> <i>Владеть: Навыками проведения профильных переговоров</i>
	ПК-3.3 - Должен уметь предоставлять информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт	<i>Знать: правовые особенности предоставления информации о туристской услуге</i> <i>Уметь: предоставлять информацию о условиях договора</i> <i>Владеть: Навыками проведения профильных переговоров</i>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии переговорного процесса в туризме» Б1.В.02 входит в вариативную часть (по выбору) учебного плана направления подготовки 43.03.02 «Туризм» (Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)). Курс предназначен для студентов 2 курса.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Психология делового общения, Лидерство и креативность в индустрии туризма, Ознакомительная практика.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Новые виды и формы организации туристского предложения, Организация экскурсионного обслуживания, Управление дестинациям (DMC/DMO), Деятельность туристского-информационного центра, Организационно-управленческая практика.

### 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часов.

#### Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Практические занятия	16
	Всего:	16

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 128 академических часов.

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	<u>Переговоры: понятие, подходы к определению, виды и особенности</u>	Понятие переговоров. Виды переговоров. Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Предмет переговоров. Позиция. Требования к формулировке позиции. Проблемное поле переговоров. Тактика ведения деловых переговоров. Характеристика основных фаз переговоров. Формулировка позиций участников переговоров. Требования к участнику переговоров.
2	<u>Структура и стадии переговорного процесса</u>	Выработка концепции переговоров. Интересы сторон в переговорном процессе. Критерии постановки целей. Виды целей. Анализ собственной позиции. Анализ целей партнера по переговорам. Решение проблем на переговорах. Социально-психологические установки участников переговоров.
3	<u>Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров.</u>	Понятие деловых переговоров. Стратегии ведения деловых переговоров. Позиционное и психологическое давление. Принципиальный метод

	<u>Национальные стили ведения деловых переговоров</u>	ведения деловых переговоров. Психологические типы людей и их влияние на деловые отношения
4	<u>Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения</u>	Основные этапы ведения переговоров. Этапы подготовки к переговорному процессу. Учет основных аспектов подготовки. Анализ и учет интересов участников переговоров. Оценка возможных альтернатив переговорного процесса и соглашений через него.
5	<u>Техники ведения переговоров</u>	Техники, приемы и аргументации переговоров. Восприятие и получение информации в переговорном процессе. Пять основных принципов ведения переговоров. Развитие переговорных качеств: Внимание. Выразительность. Коммуникабельность. Переговорная практика. Ведение конструктивных переговоров
6	<u>Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса</u>	Понятие манипуляции. Природа манипуляции. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе.

#### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	5
1	Переговоры: понятие, подходы к определению, виды и особенности	Семинары 1.  Самостоятельная работа	Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Структура и стадии переговорного процесса	Семинар 2  Самостоятельная работа	Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3	Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров	Семинар 3.  Самостоятельная работа	Развернутая беседа  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4	Подготовка к переговорам:		

	основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения.	Семинар 4. Самостоятельная работа	Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Техники ведения переговоров. Приемы конструктивных переговоров; приемы двойственного характера	Семинар 5.	Семинар-дискуссия
6	Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса	Семинары 6. Самостоятельная работа	Семинар-дискуссия

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-6)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – зачет		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55		E	



20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

## 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### **Примерные вопросы к текущей аттестации (контрольной работе)**

1. Понятие переговорного процесса
2. Подходы к определению переговорного процесса
3. Признаки переговорного процесса
4. Классификация деловых переговоров
5. Определение переговорной позиции
6. Основные составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров
7. Роль переговорщиков как субъекта переговорного процесса
8. Начальный этап переговоров: размещение участников
9. Процедура и регламент переговоров
10. Подготовка к переговорам
11. Классификация психологических типов участников переговоров.
12. Интересы сторон в переговорном процессе
13. Психотехнологии выявления и согласования интересов
14. Роль дискуссии в выявлении интересов.
15. Вопросы как инструмент переговорного процесса
16. Понятия «позиции» и «интересы»
17. Роль дискуссии в выявлении интересов
18. Вопросы как инструмент переговорного процесса
19. Управление конфликтом в переговорном процессе
20. Личностно-психологические манипуляции при ведении переговоров

### **Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации (зачету)**

1. Переговорный процесс как форма и способ коммуникации
2. Техники ведения переговоров
3. Основные ситуации и функции деловых переговоров
4. Переговорная практика в современных российских реалиях
5. Подготовка к переговорам: планирование переговорного процесса
6. Информационная подготовка к переговорам: изучение типа организационной культуры
7. Подготовка к переговорам: модельные переговоры, психологическая подготовка команды
8. Психологические приемы в переговорном процессе.
9. Приемы конструктивных переговоров
10. Выход из неблагоприятных ситуаций в начале переговоров
11. Интересы и критерии результативности переговоров.
12. Решение проблем на переговорах: понятие «решение», классификация решений
13. Психология трудностей в решении проблем на переговорах.
14. Переговорные тактики: приемы влияния
15. Описательные модели принятия решений в переговорном процессе.
16. Роль коллективных решений при ведении переговоров
17. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.
18. Способы противодействия манипуляции
19. Модели принятия решений в переговорном процессе
20. Анализ результатов переговоров

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы**

#### 6.1. Список источников и литературы

## Литература

*Основная*

Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 5-16-002657-6, 3000 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=109282>

Политические переговоры: Учебное пособие / И.А. Василенко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 396 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004003-5, 500 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=232596>

Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0314-2, 500 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=408974>

*Дополнительная*

PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с.: 60x90 1/16. (обложка) ISBN 978-5-98281-385-5, 1000 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=448801>

Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 488 с. - ISBN 978-5-394-02089-6. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=414752>

**6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

**6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

**7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Adobe Master Collection

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс

#### 4. Гарант

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

• для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий**

#### 9.1. Планы семинарских занятий

Тема 1. Переговоры: понятие, подходы к определению, виды и особенности

*Вопросы для обсуждения*

1. Понятие переговоров
2. Виды переговоров
3. Значение переговоров в деловом общении.
4. Классификация переговоров.
5. Предмет переговоров.
6. Позиция. Требования к формулировке позиции.
7. Проблемное поле переговоров.
8. Тактика ведения деловых переговоров.
9. Характеристика основных фаз переговоров.
10. Формулировка позиций участников переговоров.
11. Требования к участнику переговоров.

Тема 2. Структура и стадии переговорного процесса

*Вопросы для обсуждения*

1. Интересы сторон в переговорном процессе.
2. Критерии постановки целей, их виды
3. Анализ собственной позиции.
4. Анализ целей партнера по переговорам.
5. Выработка концепции переговоров. Решение проблем на переговорах.

Тема 3. Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров.

Национальные стили ведения деловых переговоров

*Вопросы для обсуждения*

1. Понятие деловых переговоров
2. Стратегии ведения деловых переговоров
3. Позиционное и психологическое давление
4. Принципиальный метод ведения деловых переговоров
5. Психологические типы людей и их влияние на деловые отношения

Тема 4. Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения.

*Вопросы для обсуждения*

1. Подготовительный этап переговоров
2. Основные этапы переговоров
3. Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки

4. Анализ интересов
5. Оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения.
6. Определение переговорной позиции
7. Анализ и учет интересов участников переговоров.
8. Оценка возможных альтернатив переговорного процесса и соглашений

Тема 5. Техники ведения переговоров  
*Вопросы для обсуждения*

1. Техники, приемы и аргументации переговоров.
2. Восприятие и получение информации в переговорном процессе
3. Основные принципы ведения переговоров.
4. Развитие переговорных качеств
5. Ведение конструктивных переговоров

Тема 6. Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса  
*Вопросы для обсуждения*

1. Понятие манипуляции
2. Природа манипуляции
3. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.  
Распознавание манипуляции.
4. Противостояние манипулятивному воздействию.
5. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров.
  6. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе.

## **9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ**

### **Требования к презентации**

Распределение тем презентации между студентами осуществляется заблаговременно.

Приступая к подготовке электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения.

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- основная часть (не менее 20 слайдов);
- заключение (вывод).

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- презентация представляет собой графический конспект того материала, который излагается в устном докладе;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- размер шрифта 22-26 (заголовок), 18-22 кегль (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз, полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании; при необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения;

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в едином стиле;

- слайды должны быть пронумерованы;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы);
- при включении видеоряда в презентацию, продолжительность роликов не должна превышать 10-15 секунд;

списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов, в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

### 9.3 Иные материалы

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);

• текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

### **Требования к написанию доклада**

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;

- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы:

- соответствие плана теме доклада;
- соответствие содержания теме и плану доклада;
- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;

- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;

- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;

- грамотность и культура изложения;

- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;

- соблюдение требований к объему доклада;

- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;

- литературный стиль.



**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

*Цель дисциплины:* познание теоретических основ и овладение практическими технологиями современного переговорного процесса, формирование коммуникативно развитой личности, осознанно и гибко владеющей искусством подготовки, ведения переговоров, принятия конструктивных решений.

*Задачи дисциплины:*

- Раскрытие места «Технологии переговорного процесса» как интегральной дисциплины в системе социогуманитарного знания.
- Вооружение бакалавров рациональной эффективной технологией подготовки и результативной техникой ведения переговоров.
- Теоретическое и практическое ознакомление с видами, жанрами, техниками подготовки и ведения переговоров, которые наиболее полно соответствуют профессиональным и личностным запросам обучаемых

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-3: Готов к реализации проектов в туристской индустрии

Знать: техники бесконфликтной коммуникации

Уметь: работать с отказами в коммуникации

Владеть: техниками эффективного взаимодействия.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме двух письменных контрольных работ, промежуточная аттестация в форме зачета.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы.