

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

**Фонд
оценочных средств
по дисциплине: «ФТД.02 Технологии деловых переговоров»**

**Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки - 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) – Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

Брянск

2025 год

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 01DAF20DF11AE8200080F7A381D0002
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 19.08.2024 до 19.08.2025

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм» (с изменениями и дополнениями). Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020 и Профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «Экономики и управления» протокол № 1 от «28» августа 2025 г.

Заведующий кафедрой
Экономики и управления

Д.В. Ерохин

Исполнитель:

Т.М. Хвостенко

Согласовано:

Заведующая секцией Менеджмента

Т.М. Хвостенко

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4

Код компетенции	Описание компетенции	Код и наименование индикатора достижения УК
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)
		УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках
		УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах
		УК-4.4 Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный (-ые)

ТИПОВЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Инструкция
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов	Прочитайте текст и выберите правильный ответ (Если несколько ответов, то прочитайте текст и выберите правильные ответы)
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Задания с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
--------------------	-------------------------------	-----------------------------

Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным если правильно установлены все соответствия	Верно/неверно
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Задание закрытого типа на установление правильной последовательности считается верным если правильно указываются все последовательности	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указан ответ и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указаны ответы и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания открытого типа с развернутым ответом	Задания открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталоном по содержанию и полноте.	Верно/неверно

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

3.1. Задания для проведения текущего контроля обучающихся
Прочитайте текст и выберите правильный ответ

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
1. Что такое деловые переговоры? а) Просто разговор с партнером. б) Процесс взаимодействия между двумя или более сторонами с целью достижения взаимовыгодного соглашения. в) Одностороннее навязывание условий. г) Конфликт интересов. Ответ: б) 2. Какова основная цель деловых переговоров? а) Выиграть любой ценой. б) Достижение соглашения, удовлетворяющего интересы всех сторон.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4	Базовый 1-3 минуты

в) Доказать свою правоту. г) Затянуть время. Ответ: б) 3. Какие этапы включает процесс деловых переговоров? а) Только начало и конец. б) Подготовка, установление контакта, обсуждение, завершение, анализ результатов. в) Только обсуждение. г) Только завершение. Ответ: б) 4. Что включает в себя этап подготовки к переговорам? а) Только выбор места встречи. б) Сбор информации, определение целей, разработка стратегии и тактики, подготовка аргументов. в) Только составление списка участников. г) Только определение бюджета. Ответ: б) 5. Зачем необходимо собирать информацию о партнере перед переговорами? а) Чтобы узнать его личные секреты. б) Чтобы понять его интересы, потребности, цели, стиль ведения переговоров. в) Чтобы шантажировать партнера. г) Чтобы манипулировать партнером. Ответ: б) 6. Что такое BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement)? а) Самый худший исход переговоров. б) Лучшая альтернатива достижению соглашения в ходе переговоров. в) Стандартный протокол переговоров. г) Запасной план. Ответ: б)		
7. Почему важно определить свою BATNA перед началом переговоров? а) Чтобы не идти на уступки. б) Чтобы иметь запасной вариант и не соглашаться на невыгодные условия. в) Чтобы сорвать переговоры. г) Чтобы запугать партнера.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4	Повышен ный 3-5 минут

Ответ: б) 8. Что включает в себя этап установления контакта? а) Сразу перейти к делу. б) Приветствие, знакомство, создание благоприятной атмосферы, определение регламента. в) Критика позиции партнера. г) Демонстрация силы. Ответ: б) 9. Как создать доверительную атмосферу в начале переговоров? а) Скрыть свои намерения. б) Проявить уважение, доброжелательность, искренность, внимательно слушать. в) Критиковать партнера. г) Навязывать свое мнение. Ответ: б) 10. Что включает в себя этап обсуждения? а) Только высказывание своей точки зрения. б) Выяснение интересов, предложение вариантов, поиск компромиссов, аргументация. в) Только спор и конфликт. г) Только уступки. Ответ: б) 11. Что такое активное слушание? а) Слушать, не перебивая. б) Внимательно слушать, задавать вопросы, уточнять, резюмировать, проявлять эмпатию. в) Слушать и критиковать. г) Слушать и игнорировать. Ответ: б) 12. Какие существуют стили ведения переговоров? а) Только жесткий стиль. б) Жесткий, мягкий, партнерский. в) Только мягкий стиль. г) Только манипулятивный стиль. Ответ: б)		
13. Что характеризует жесткий стиль ведения переговоров? а) Стремление к взаимовыгодному соглашению. б) Стремление к победе любой ценой, использование давления и угроз.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4	Высокий 5-10 минут

в) Стремление к уступкам. г) Стремление к компромиссу. Ответ: б) 14. Что характеризует мягкий стиль ведения переговоров? а) Стремление к конфликту. б) Стремление к сохранению отношений, уступки и компромиссы в ущерб своим интересам. в) Стремление к доминированию. г) Стремление к манипуляциям. Ответ: б) 15. Что характеризует партнерский стиль ведения переговоров? а) Игнорирование интересов партнера. б) Поиск взаимовыгодного соглашения, уважение интересов всех сторон, сотрудничество. в) Навязывание своей точки зрения. г) Избегание конфликтов. Ответ: б) 16. Что такое манипуляции в переговорах? а) Открытое обсуждение проблем. б) Скрытое воздействие на партнера с целью добиться своей цели. в) Честное предоставление информации. г) Уважительное отношение к партнеру. Ответ: б) 17. Какие виды манипуляций могут использоваться в переговорах? а) Только открытая агрессия. б) Шантаж, обман, давление, утаивание информации, игра на эмоциях. в) Только похвала и лесть. г) Только игнорирование. Ответ: б)		
---	--	--

3.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
18. Как противостоять манипуляциям в переговорах? а) Поддаться манипуляциям. б) Сохранять спокойствие, выявлять манипуляции,	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4	Базовый 1-3 минуты

задавать уточняющие вопросы, демонстрировать знание ситуации.

- в) Ответить агрессией.
- г) Сорвать переговоры.

Ответ: б)

19. Что такое торг в переговорах?

- а) Обмен оскорблениями.
- б) Процесс обсуждения условий соглашения с целью достижения взаимоприемлемого результата.
- в) Односторонние уступки.
- г) Навязывание своей воли.

Ответ: б)

20. Какие тактики торга могут быть использованы?

- а) Только угрозы.
- б) Завышение требований, уступки, дедлайн, создание впечатления дефицита.
- в) Только уступки.
- г) Только обман.

Ответ: б)

21. Что такое компромисс?

- а) Полное удовлетворение своих интересов.
- б) Частичное удовлетворение интересов обеих сторон.
- в) Полный отказ от своих интересов.
- г) Игнорирование интересов партнера.

Ответ: б)

22. Почему компромисс важен в деловых переговорах?

- а) Чтобы проиграть.
- б) Чтобы достичь соглашения, удовлетворяющего интересы всех сторон.
- в) Чтобы избежать конфликта.
- г) Чтобы сохранить хорошие отношения с партнером.

Ответ: б)

23. Что включает в себя этап завершения переговоров?

- а) Простое прощание.
- б) Подведение итогов, оформление соглашения, определение дальнейших шагов.
- в) Критика партнера.
- г) Спор и конфликт.

Ответ: б)

24. Как правильно оформить соглашение, достигнутое в ходе переговоров? а) Устно договориться. б) Четко и подробно изложить все условия соглашения в письменном виде. в) Написать соглашение в общих чертах. г) Не оформлять соглашение вообще. Ответ: б) 25. Что включает в себя этап анализа результатов переговоров? а) Забыть о переговорах. б) Оценка достигнутых целей, выявление ошибок, анализ опыта. в) Похвалить себя за успех. г) Обвинить других в неудаче. Ответ: б) 26. Почему важен анализ результатов переговоров? а) Чтобы повторить ошибки в будущем. б) Чтобы улучшить навыки ведения переговоров и избежать ошибок в будущем. в) Чтобы оправдать свои действия. г) Чтобы найти виноватых. Ответ: б) 27. Какие факторы влияют на успех деловых переговоров? а) Только удача. б) Подготовка, коммуникативные навыки, знание психологии, умение слушать, гибкость, настойчивость. в) Только харизма. г) Только внешность. Ответ: б) 28. Что такое "позиционный торг"? а) Торг на основе взаимовыгодных интересов. б) Торг на основе жестких позиций, без учета интересов другой стороны. в) Отказ от торга. г) Передача решения третьей стороне. Ответ: б)	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4	Повышен ный 3-5 минут
29. Какие недостатки имеет "позиционный торг"? а) Быстрое достижение соглашения. б) Риск затягивания переговоров, ухудшения отношений, неэффективного соглашения. в) Улучшение отношений.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4	Высокий 5-10 минут

г) Полное удовлетворение интересов всех сторон.

Ответ: б)

30. Что такое "переговоры, основанные на интересах"?

- а) Переговоры, основанные на силе.
- б) Переговоры, в которых стороны стремятся понять и удовлетворить интересы друг друга.
- в) Переговоры, основанные на уступках.
- г) Переговоры, основанные на манипуляциях.

Ответ: б)

31. Какие преимущества имеют "переговоры, основанные на интересах"?

- а) Повышение конфликтности.
- б) Улучшение отношений, достижение более эффективных и устойчивых соглашений.
- в) Затягивание переговоров.
- г) Ухудшение отношений.

Ответ: б)

32. Что такое "якорение" в переговорах?

- а) Установление дружеских отношений.
- б) Использование первого предложения для установления диапазона обсуждения.
- в) Изменение темы разговора.
- г) Прерывание переговоров.

Ответ: б)

33. Как использовать "якорение" в свою пользу?

- а) Избегать первых предложений.
- б) Сделать первое предложение, которое будет выгодным для вас, но не абсурдным.
- в) Сразу соглашаться на предложение партнера.
- г) Сразу отказываться от предложения партнера.

Ответ: б)

34. Что такое "блеф" в переговорах?

- а) Честное предоставление информации.
- б) Преувеличение или ложь с целью повлиять на решение партнера.
- в) Уважительное отношение к партнеру.
- г) Сотрудничество с партнером.

Ответ: б)

35. Как распознать "блеф" в переговорах?

- а) Верить всему, что говорит партнер.

- б) Задавать уточняющие вопросы, проверять информацию, анализировать поведение партнера.
- в) Игнорировать слова партнера.
- г) Считать, что партнер всегда говорит правду.

Ответ: б)

36. Что такое "эмоциональный интеллект" в переговорах?

- а) Неумение контролировать эмоции.
- б) Способность понимать и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей.
- в) Подавление эмоций.
- г) Проявление агрессии.

Ответ: б)

37. Почему важен "эмоциональный интеллект" в переговорах?

- а) Чтобы манипулировать партнером.
- б) Чтобы устанавливать контакт, понимать потребности партнера, управлять конфликтами, находить компромиссы.
- в) Чтобы игнорировать эмоции партнера.
- г) Чтобы проявлять равнодушие.

Ответ: б)

38. Как развить навыки ведения деловых переговоров?

- а) Не учиться вообще.
- б) Изучать теорию, практиковаться, анализировать свой опыт, получать обратную связь.
- в) Верить в свой талант.
- г) Считать, что навыки не важны.

Ответ: б)

39. Что такое медиация в деловых переговорах?

- а) Ведение переговоров в СМИ.
- б) Процесс разрешения спора с участием нейтрального посредника (медиатора).
- в) Отказ от переговоров.
- г) Обращение в суд.

Ответ: б)

40. В каких случаях целесообразно использовать медиацию?

- а) Когда нет желания договариваться.
- б) Когда стороны не могут самостоятельно найти

решение, но хотят сохранить отношения. в) Когда есть уверенность в своей правоте. г) Когда хочется затянуть процесс. Ответ: б)		
--	--	--

3.3. Вопросы к экзамену (промежуточная аттестация), формирование компетенций

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент».
2. Функции менеджмента. Особенности функций в сфере сервиса и туризма.
3. Понятие и классификация методов менеджмента.
4. Опыт внутрифирменного управления в США и Западной Европе.
5. Особенности японского менеджмента.
6. Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности.
7. Понятие, виды и формы туризма.
8. Рыночная модель социально-экономической системы туризма.
9. Взаимодействие с потребителями услуг.
10. Система мотивации труда туристического предприятия.
11. Особенности туризма как объекта управления.
12. Организация управления туристским комплексом за рубежом.
13. Организация управления туристским комплексом в России.
14. Понятие цели и задач туристского предприятия.
15. Система целей и задач организации.
16. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления.
17. Иерархические организационные структуры управления.
18. Органические организационные структуры управления.
19. Особенности организационных структур в индустрии сервиса и туризма.
20. Формальная и неформальная организации.
21. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сервиса и туризма.
22. Содержание, виды и принципы планирования на предприятиях сервиса и туризма.
23. Процесс планирования и виды планов на предприятиях сферы сервиса и туризма.
24. Методы разработки планов на предприятиях сферы сервиса и туризма.
25. Способы и виды планирования на предприятиях сферы сервиса и туризма.
26. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса и туризма.
27. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения.
28. Классификация управленческих решений в сфере сервиса и туризма.
29. Процесс и методы принятия решений в сфере сервиса и туризма.
30. Внешняя среда туристского бизнеса.
31. Внутренняя среда туристского бизнеса.
32. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
33. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды.
34. Понятие, функции и концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.
35. Набор и подбор персонала на предприятиях сервиса и туризма.
36. Оценка и прием на работу сотрудников на предприятиях сервиса и туризма.

37. Специфика предприятий сервиса и туризма и расстановка персонала в зависимости от особенностей предприятий.
38. Понятие адаптации работника. Особенности адаптации в сфере сервиса и туризма.
39. Значение, формы и технология общения.
40. Профессиональное развитие персонала в сфере сервиса и туризма.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№ п /п	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1	Тестирование УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	«отлично» - процент правильных ответов = > 90%; «хорошо» - процент правильных ответов = > 70%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов = > 50%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов < 50%.

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде **экзамена** в период зачётно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к экзамену в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачёте определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и

	являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает: ● соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; ● валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому,

	что предполагается проверить); ● дифференциацию контрольно-измерительных материалов. Формы контроля самостоятельной работы: ● просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; ● организация самопроверки, ● взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; ● проведение письменного опроса; ● проведение устного опроса; ● организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; ● защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Коллоквиум	Коллоквиум (от латинского colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала. В рамках поставленной цели решаются следующие задачи: ● выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала; ● развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей; ● расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся; ● развитие навыков обобщения различных литературных источников; ● предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу. В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление:

	• качестве лекционного материала; • сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций; • сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий; • об уровне самостоятельной работы учащихся; • об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку зрения; • степени эрудированности учащихся; • степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися. В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление: • об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы; • недостатках самостоятельной проработки материала; • своем умении излагать материал; • своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения. В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.
Тестирование	Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме: • компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; • письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает

	несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов. Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу. Значит, итоговое тестирование займет целое занятие.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче экзамена по дисциплине - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать экзамен. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка включает в себя три этапа: • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачёту и экзамену по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) экзамена. Для успешной сдачи экзамена по обучающиеся должны принимать во внимание, что: • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на экзамене; готовиться к экзамену необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.

КЛЮЧИ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ФОНДУ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине: «ФТД.02 Технологии деловых переговоров»

**Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки - 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) – Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

Брянск

2025 год

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ:

1. б)
2. б)
3. б)
4. б)
5. б)
6. б)
7. б)
8. б)
9. б)
10. б)
11. б)
12. б)
13. б)
14. б)
15. б)
16. б)
17. б)
18. б)
19. б)
20. б)
21. б)
22. б)
23. б)
24. б)
25. б)
26. б)
27. б)
28. б)
29. б)
30. б)
31. б)
32. б)
33. б)
34. б)
35. б)
36. б)
37. б)
38. б)
39. б)
40. б)