

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

**ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА**

Кафедра культуры мира и демократии

**ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА В ТУРИЗМЕ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Направленность «Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик»

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2020

**Технологии переговорного процесса в туризме**  
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

д-р полит. наук, доц. *Н.А. Медушевский*

УТВЕРЖДЕНО

(с листом изменений)

протокол заседания кафедры общественных связей,  
туризма и гостеприимства

№ 1 от 31.08.2020 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

### **1. Пояснительная записка**

#### 1.1 Цель и задачи дисциплины

#### 1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

#### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

### **2. Структура дисциплины**

### **3. Содержание дисциплины**

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

#### 5.1. Система оценивания

#### 5.2. Критерии выставления оценок

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

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

#### 6.1. Список источников и литературы

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

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

### **9. Методические материалы**

#### 9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

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

#### 9.3. Иные материалы

## **Приложения**

### Приложение 1. Аннотация дисциплины

### Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью курса является 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:

1. Раскрытие места «Теории и практики переговоров» как интегральной дисциплины в системе социогуманитарного знания.
2. Вооружение бакалавров рациональной эффективной технологией подготовки и результативной техникой ведения переговоров.
3. Теоретическое и практическое ознакомление с видами, жанрами, техниками подготовки и ведения переговоров, которые наиболее полно соответствуют профессиональным и личностным запросам обучающихся.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<i>ПК 1</i> Владение приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии	<i>ПК-1.2.</i> Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	<p><i>Знать:</i> основные теоретические модели организации массовой коммуникации в обществе для определения стратегических основ своей профессиональной деятельности.</p> <p><i>Уметь:</i> аргументировано отстаивать собственную позицию по осуществлению текущих коммуникативных практик, исходя из критического анализа в отношении исследованного массива профессиональной информации, тем самым демонстрируя свою готовность самостоятельно выполнять функционал будущей своей профессиональной деятельности.</p> <p><i>Владеть:</i> способностью к осуществлению поиска, критического анализа и синтеза информации, постановке задач и выбору путей ее достижения в процессе самоорганизации студента.</p>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии переговорного процесса в туризме» относится к факультативной части дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Основы толерантности, Основы туристской деятельности: введение в профессию, Психология.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: «Управление проектами в туристической и гостиничной индустрии», «Управление персоналом в туризме», «Профессиональная этика и этикет в индустрии гостеприимства».

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з. е., 76 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 30 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		
1	Раздел 1 Структура и стадии переговорного процесса.	1	2	2				5	Метод дискуссии, кейс-стади, коммуникационные тренинги.
2	Раздел 2Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров	1	2	2				5	Метод дискуссии, кейс-стади, коммуникационные тренинги.
3	Раздел 3 Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения. Определение переговорной позиции	1	1	2				5	Коммуникационные и психологические тренинги
4	Раздел 4 Ведение переговоров: процессуальные аспекты ведения переговоров;	1	1	2				5	Коммуникационные и психологические тренинги

	уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение, методы аргументации. Типичные ошибки. Достижение соглашения							
<b>5</b>	Раздел 5 Техники ведения переговоров. Приемы позиционного торга; приемы конструктивных переговоров; приемы двойственного характера.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>			<b>5</b>	Ролевая игра, деловая игра, метод кейс-стади (метод конкретных ситуаций).
<b>6</b>	Раздел 6 Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса. Классификация манипуляций при переговорах. Способы противодействия манипуляциям.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	Ролевая игра, деловая игра, метод кейс-стади (метод конкретных ситуаций).
<b>7</b>	Экзамен	<b>1</b>		<b>2</b>			<b>18</b>	итоговая контрольная работа/защита проекта/доклад-презентация и т.п.
	итого:		<b>10</b>	<b>18</b>			<b>30</b>	

### 3. Содержание дисциплины

#### Раздел 1 Структура и стадии переговорного процесса.

Процесс переговоров состоит из ряда структурных элементов. Прежде всего он неоднороден по своим задачам и включает в себя нескольких этапов. Несмотря на то, что практически все авторы, изучающие процесс переговоров, указывают на наличие этапов, выделяются они по разным основаниям. Обобщение этих оснований позволяет остановиться на следующей последовательности решения задач или этапов ведения переговоров:

- взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций, позиций и т.п.;
- дискуссионный этап, предполагающий выработку основных параметров совместного решения проблемы;
- итоговый этап, состоящий в работе над соглашением.

Второй этап переговоров — дискуссионный. На этом этапе участники переговоров основное внимание уделяют обсуждению и аргументации вариантов решения проблемы, в результате чего они определяют возможность ее совместного решения.

Далее следует период, который, по определению отечественного дипломата А.Г. Ковалева, является периодом «глухой поры». Естественное течение переговоров приостанавливается, а партнеры начинают демонстрировать незаинтересованность в деловых встречах, протокольных контактах. В кулуарах начинают расползаться тревожные слухи о возможности откладывания переговоров или их срыве.

Из периода «глухой поры» возможны два выхода. Первый состоит в том, чтобы стороны перешли к односторонним действиям, реализуя свои альтернативы переговорному решению (BATNA). Второй вариант заключается в нахождении позитивного выхода и в продолжении переговоров. Для того чтобы найти позитивный выход из периода «глухой поры», обычно прибегают к чисто техническому средству — объявляют перерыв на переговорах.

При намерениях сторон действительно решить проблему с помощью переговоров результатом второго этапа становится выявление подходов к решению или рамок таких решений. В этом случае участники переходят к третьему этапу, непосредственно связанному с разработкой договоренностей.

#### Раздел 2 Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров

Деловые переговоры — специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий совместный анализ проблем. Деловые переговоры — инструмент как внутренних, так и внешних коммуникаций.

Выделяют два подхода к переговорам: конфронтационный и партнерский.

Конфронтационный подход к переговорам — это противостояние сторон

Партнерский подход реализуется на основе совместного с партнером анализа проблем и поиска взаимоприемлемого решения

Цель переговоров может состоять в налаживании связей, принятии решений, заключении различных договоров, координации совместных условий, согласовании мероприятий. Стратегическая цель переговоров — найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы появления конфликта.

Эффективность ведения переговоров определяется двумя критериями:

- переговоры должны привести к разумному соглашению
- переговоры должны улучшить или хотя бы не испортить отношения между сторонами.



В начале переговоров происходит взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников.

Процесс переговоров всегда происходит на двух уровнях: на одном обсуждение касается существа дела, на другом сосредотачивается на процедуре решения вопросов.

Выделяют три принципа ведения переговоров:

- разграничение — следует разграничивать участников переговоров и предмет переговоров;
- интересы — сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях; ф- варианты — прежде чем решать, что делать, выявите все возможные варианты решения вопроса (ищите варианты);
- критерии — постарайтесь, чтобы результат основывался на каких-то объективных критериях (ищите критерии).

Переговоры проходят три стадии:

- с т а д и я анализа
- стадия планирования
- стадия дискуссии

После завершения переговоров необходимо проанализировав результаты

### **Раздел 3 Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения. Определение переговорной позиции**

Очень важным является подготовительный этап переговоров, от которого зависят и результат, и сам процесс переговоров: будут ли переговоры длительными, конфликтными или они пройдут быстро, без срывов. Подготовительный период может начаться задолго до фактического начала переговоров и включает два основных аспекта: организационный и содержательный. Подготовительным этапом должны быть обеспечены решение организационных вопросов и проработка основного содержания переговоров. К организационным вопросам обычно относят определение времени и места встречи, формирование количественного и качественного состава ее участников с каждой стороны. Вне зависимости от темы предстоящих переговоров в ходе их подготовки стороны должны согласовать ряд вопросов процедурного характера.

*Определение повестки дня* - не менее важная составляющая подготовки к переговорам.

Организационная сторона подготовительного периода связана и с решением такой задачи, как формирование состава участников переговоров

Кроме организационных вопросов очень важна проработка основного содержания переговоров. Имеются в виду:

- 1) анализ проблемы и интересов сторон;
- 2) оценка возможных альтернатив переговорному соглашению;
- 3) определение переговорной позиции;
- 4) разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений;

5) подготовка необходимых документов и материалов.

**Раздел 4 Ведение переговоров: процессуальные аспекты ведения переговоров; уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение, методы аргументации. Типичные ошибки. Достижение соглашения**

Можно говорить о трех этапах ведения переговоров: 1) уточнение интересов, концепций и позиций участников; 2) обсуждение (обоснование своих взглядов и предложений); 3) согласование позиций и выработка договоренностей.

Необходимо также отметить и следующие: по особо деликатным вопросам переговорить с собеседником наедине до начала деловой беседы, так как с глазу на глаз можно достигнуть гораздо большего, чем в зале заседаний или за столом переговоров<sup>1</sup>

В ходе уточнения интересов и позиций снимается информационная неопределенность по обсуждаемой проблеме. Находится «общий язык» с партнером по переговорам.

Этап обсуждения (аргументации) направлен на то, чтобы максимально понятно обосновать собственную позицию.

*Третий этап — согласование позиций.*

**Раздел 5 Техники ведения переговоров. Приемы позиционного торга; приемы конструктивных переговоров; приемы двойственного характера.**

Техника ведения коммерческих переговоров подразумевает выбор подхода к их ведению и типа принимаемого на них решения.

Для коммерческих переговоров существуют два принципиально отличающихся друг от друга подхода, которые можно рассматривать как методы их ведения. Это метод позиционного торга и метод так называемых принципиальных переговоров (или переговоров по существу). Рассмотрим вначале Более эффективным методом ведения коммерческих переговоров является метод так называемых ПРИНЦИПИАЛЬНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ (или переговоров по существу) метод позиционного торга.

В большинстве случаев участники переговоров допускают три серьезных просчета, которые препятствуют поиску взаимовыгодных вариантов:

Просчет № 1; КРИТИЧЕСКОЕ ОТНОШЕНИЕ к высказанным вариантам. Нет ничего более вредного для их разработки, чем такое отношение, поскольку преждевременное суждение по поводу любой новой мысли препятствует воображению — основному генератору новых идей.

Просчет №2: ПОИСК ЕДИНСТВЕННОГО ОТВЕТА. Стремясь с самого начала найти единственно верный ответ, вы делаете нечто вроде короткого замыкания в процессе выработки решений, позволяющих найти несколько ответов, из которых можно выбрать наилучший.

Просчет №3: мнение, что «РЕШЕНИЕ ИХ ПРОБЛЕМЫ - ИХ ПРОБЛЕМА». Если вы хотите достичь соглашения, которое отвечало бы вашим собственным интересам, нужно предложить такое решение, которое отвечало бы интересам и ваших партнеров.

Для создания творческих подходов к поиску вариантов полезно воспользоваться следующими рекомендациями:

- отделяйте этап поиска вариантов от этапа оценки;
- расширяйте круг вариантов вместо того, чтобы искать единственный ответ;
- ищите взаимную выгоду;
- предлагайте такие варианты, чтобы другой стороне было легче принять решение.

Четвертое условие: настаивайте на том, чтобы РЕЗУЛЬТАТ ПЕРЕГОВОРОВ ОСНОВЫВАЛСЯ НА ОБЪЕКТИВНОЙ ОЦЕНКЕ или на использовании объективных критериев.

## **Раздел 6 Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса. Классификация манипуляций при переговорах. Способы противодействия манипуляциям.**

Манипуляция — это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями (Доценко, 1997, с. 59).

Манипулятивное воздействие на оппонента в общении есть не что иное, как давление. Но в отличие от прямого, открытого давления оно выступает в скрытой форме. Манипулятор действует по принципу: «мягко стелет, да жестко спат»\*.

Приведем наиболее часто встречающиеся манипулятивные приемы:

- ссылка на авторитет;
- выдергивание отдельных фраз из контекста, искажающее смысл;
- уход от темы разговора, острых проблем;
- намеки;
- лесть;
- шутки-высмеивания;
- предсказание ужасных последствий;

Это так называемые простые приемы. Но есть и более сложные, основанные на нарушениях логических законов и правил. К ним можно отнести такие приемы, как:

- имитация решения проблемы;
- альтернативные формулировки вопросов, требующих ответа «да» или «нет»;
- сократовские вопросы (это когда готовятся несколько простых вопросов, на которые оппонент без труда отвечает «да», а затем задается основной вопрос, на который оппонент как бы по инерции тоже дает ответ «да»);
- оттягивание решения и др.

Особую практическую ценность в противостоянии манипулятивным воздействиям представляют так называемые типичные манипуляции в переговорах и способы противодействия им.

### **4. Образовательные технологии**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела</b>	<b>Виды учебных занятий</b>	<b>Образовательные технологии</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
1.	Политика как сфера социального: основные представления	Лекция 1.  Семинары 1-2.  Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Генезис и развитие политической науки	Лекция 2.  Семинары 3-4.  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3.	Специфика генезиса и развития политической науки в России	Лекция 3.  Семинары 5-6.	Дискуссия  Развернутая беседа

		Самостоятельная работа	Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4.	Профессия политолога: представления государства, общества и исследователей	Лекция 4.  Семинары 7.  Самостоятельная работа	Проблемная лекция  Развернутая беседа  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Политологическое образование в России и мире	Лекция 5.  Семинары 8.	Проблемная лекция  Семинар-дискуссия
6	Основные источники научной информации в области политической науки	Лекция 6.  Семинары 9	Проблемная лекция  Семинар-дискуссия
7	Политический дискурс и анализ политических текстов: теория и методики	Семинары 10.	Семинары с разбором конкретных ситуаций

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	10 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	20 баллов
- контрольная работа	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		30 баллов
<b>Итого за семестр (зачет)</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 (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 (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	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «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</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетвори- тельно»/ не зачтено	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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

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

#### Примерные вопросы к текущей аттестации (контрольной работе)(ПК-1)

1. Дайте авторское определение терминам «переговоры», «переговорный процесс», «презентация».
  2. Из каких этапов, по Вашему мнению, должен состоять переговорный процесс?
  3. Сформулируйте авторские правила ведения переговоров?
  4. Существуют ли, по Вашему мнению, этические требования к поведению переговорщиков?
  5. Сформулируйте критерии успешных переговоров и эффективных презентаций.
- Тематика вопросов выходного контроля
1. Переговорный процесс: понятие, подходы к определению.
  2. Переговорный процесс как форма и способ коммуникации.
  3. Основные ситуации и функции деловых переговоров.
  4. Классификация деловых переговоров.
  5. Переговорная практика в обществах с различными социальноэкономическими и политическими системами.
  6. Переговорная практика в современных российских реалиях.
  7. Национальные стили ведения деловых переговоров.
  8. Основные составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров.
  9. Позиции и пропозиции в переговорах. Феномен «слабой позиции» на переговорах.
  10. Подготовка к переговорам: планирование переговорного процесса.

11. Подготовка к переговорам: выбор команды, участники и роли переговорщиков.
12. Стратегии переговоров: открытого сотрудничества, активного соперничества, аналитическая стратегия.
13. Информационная подготовка к переговорам: изучение типа организационной культуры.
14. Подготовка к переговорам: модельные переговоры, психологическая подготовка команды.
15. Начальный этап переговоров: размещение участников.
16. Процедура и регламент переговоров. Согласование повестки дня.
17. Психологические приемы в начале переговорного процесса.
18. Классификация психологических типов участников переговоров.
19. Выявление общих интересов в процессе переговоров.
20. Выход из неблагоприятных ситуаций в начале переговоров.
21. Презентация компании, видение проблемы на разных стадиях переговоров.
22. Интересы сторон в переговорном процессе: общие положения. Понятия «позиции» и «интересы».

### **Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации (зачету) (ПК-1)**

1. Психотехнологии выявления и согласования интересов.
2. Роль дискуссии в выявлении интересов.
3. Интересы и критерии результативности переговоров.
4. Психология ожидания в переговорном процессе.
5. Решение проблем на переговорах: понятие «решение», классификация решений.
6. Интегральные параметры среды как организационного фактора решения проблем на переговорах.
7. Психология трудностей в решении проблем на переговорах.
8. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков.
9. Управление конфликтом в переговорном процессе.
10. Альтернативные варианты на переговорах: выдвижение, обсуждение и оценка вариантов, схемы изобретения.
11. Завершение переговоров: типы решений для достижения согласия.
12. Методы завершения переговоров.
13. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
14. Описательные модели принятия решений в переговорном процессе.
15. Феномены индивидуальных решений при переговорах.
16. Эффекты оценки и выбора альтернатив при переговорах.
17. Оценочные эффекты после принятия решений.
18. Феномены коллективных решений при переговорах.
19. Стили принятия решений на переговорах.
20. Применение стратегий соперничества и сотрудничества на переговорах.
21. Выбор стратегии переговоров.
22. Переговорные тактики: приемы влияния.
23. Вопросы как инструмент переговорного процесса.
24. Мифы и модели эффективных переговоров.
25. Психологическая сущность манипуляции в ходе переговорного процесса.



27. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.
28. Личностно-психологические манипуляции в ходе переговорного процесса.
29. Манипуляции организационно-процедурного характера в ходе переговорного процесса.
30. Манипуляции в предпринимательской деятельности и их учет в процессе ведения переговоров.

### Тесты (ПК-1)

1. В какой период времени переговоры стали объектом широкого научного анализа?
  - 1) середина XIX в.
  - 2) начало XX в.;
  - 3) вторая половина XX в.;
  - 4) конец XIX в.
2. Какого вида переговоров не существует?
  - 1) мягкие;
  - 2) жёсткие;
  - 3) принципиальные;
  - 4) смешанные.
3. Для какого вида переговоров характерна ситуация, когда один из участников стремится избежать конфликта, ради достижения соглашения?
  - 1) мягкие;
  - 2) жёсткие;
  - 3) принципиальные.
4. Что означает понятие «модель взаимных выгод»?
  - 1) каждая из сторон формулирует свою позицию, свои интересы;
  - 2) принимаются решения, полностью удовлетворяющие интересы обеих сторон;
  - 3) принимаются решения на основе первоначальных требований.
5. Что из перечисленного не входит в допереговорный этап?
  - 1) установление контакта;
  - 2) поиск решения;
  - 3) выполнение соглашений.
6. Что не входит в постпереговорный этап?
  - 1) заключение соглашений;
  - 2) анализ проведённых переговоров;
  - 3) выполнение соглашений.
7. Что не относится к этапу подготовки к переговорам?
  - 1) осуществление предварительных контактов партнёрами;
  - 2) определение условий проведения переговоров;
  - 3) техническая подготовка;
  - 4) представление своих интересов с учётом интересов сторон.
8. Что наиболее важно в завершении переговоров?
  - 1) сохранить и закрепить доброжелательные отношения;
  - 2) добиться выполнения требований;
  - 3) чётко изложить свои требования.
9. Укажите неправильный ответ. Какие переговоры отличают переговоры от деловой беседы?
  - 1) наличие двух или нескольких субъектов;
  - 2) более официальный характер;
  - 3) как правило предусматривает подписание документов.

10. Какая стратегия ведения переговоров не относится к малоэффективным?

- 1) жёсткое доминирование;
- 2) мягкая уступчивость;
- 3) принципиальные переговоры.

11. Какой ход в схеме переговоров пропущен?

Начало беседы - обмен информацией - аргументация и контраргументация -...- завершение переговоров.

- 1) выработка и принятие решения

12. Какого метода ведения переговоров не существует?

- 1) мягкий подход;
- 2) позиционный торг;
- 3) переговоры по существу;
- 4) ключевые переговоры.

13. Какой метод ведения переговоров предполагает – поиск ответов на следующие вопросы: в чём заключается идеальное решение поставленной проблемы, от каких аспектов идеального решения можно отказаться, какие предложения партнёра следует обязательно отклонить.

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный метод;
- 3) вариационный метод;

14. Какой метод предназначен для того, чтобы убедить партнёра в необходимости оценивать проблематику переговоров с учётом общих взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации?

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный;
- 3) вариационный.

15. Какой метод предполагает согласие за счёт того, что партнёры после неудавшейся попытки договориться между собой с учётом новых соображений частично отходят от своих требований?

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный;
- 3) вариационный.

16. Какие переговоры максимально эффективны?

- 1) мягкая уступчивость;
- 2) жёсткое доминирование;
- 3) принципиальные переговоры.

17. Какой национальный стиль ведения переговоров отличается высоким уровнем профессионализма?

- 1) американский;
- 2) французский;
- 3) китайский.

18. Какому национальному стилю ведения переговоров свойственен прагматизм?

- 1) китайский;
- 2) английский;
- 3) американский.

19. Какой национальный стиль ведения переговоров характеризуется чётким разграничением отдельных этапов?

- 1) английский;
- 2) американский;
- 3) китайский.

20. Какой национальный стиль ведения переговоров отличается осторожностью?

- 1) американский;

- 2) китайский;
  - 3) российский.
21. Укажите неправильный ответ. Какие два основных аспекта составляют подготовительный период переговоров?
- 1) организационный;
  - 2) заключительный;
  - 3) содержательный.
22. Что не входит в подготовительный период переговоров?
- 1) анализ проблемы и интересов сторон;
  - 2) определение переговорной позиции;
  - 3) выполнение обязательств по договору.
23. Какую аббревиатуру носит понятие, означающее – лучшую альтернативу переговорному соглашению?
- 1) BATNA;
  - 2) TOONA;
  - 3) ЭПП.
24. Что не относится к числу вопросов, требующих взаимного одобрения сторон?
- 1) повестка дня;
  - 2) очерёдность выступлений;
  - 3) определение техники ведения переговоров.
25. Какой стратегии ведения переговоров характерно изложение максимальных требований в самом начале переговоров?
- 1) стратегия торга;
  - 2) стратегия взаимных уступок;
  - 3) стратегия ложных акцентов.
26. Какой этап переговоров имеет существенное значение для формирования атмосферы, в которой будет проходить переговоры?
- 1) уточнение интересов и позиций;
  - 2) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы;
  - 3) достижение соглашения.
27. Какой из перечисленных элементов Р. Фишер и С. Браун не относили к числу элементов, способствующих благоприятному климату в процессе ведения переговоров:
- 1) рациональность;
  - 2) понимание;
  - 3) логика;
  - 4) отсутствие поучительного тона.
28. На каком этапе переговоров участники должны выработать основные параметры совместного решения проблемы?
- 1) обсуждение;
  - 2) уточнение интересов;
  - 3) достижение соглашения.
29. Какой вид вопросов предполагает предоставление оппоненту возможность выбора из двух-трёх вариантов?
- 1) альтернативный;
  - 2) наводящий;
  - 3) риторический.
30. Что обычно понимается под итогом переговоров?
- 1) решение, устраивающее обе стороны;
  - 2) оставление приятного впечатления;
  - 3) принятие решения на первоначальных условиях.
31. Что подразумевается под периодом «глухой поры»?

- 1) период, когда один из оппонентов излагает свою позицию;
  - 2) переговорный процесс приостанавливается;
  - 3) переговорный процесс завершается ссорой и завершением сотрудничества.
32. Как характеризуется принцип Парето?
- 1) результат переговорного процесса зависит от первых 10 минут;
  - 2) для удачного завершения переговоров вы должны иметь незначительное преимущество, которым нужно воспользоваться в самом конце переговорного процесса;
  - 3) 20 % усилий дают 80 % результата, а остальные 80 % усилий дают 20 % результата.
33. Что понимается под «принципиально новым решением»?
- 1) решение, которое максимально удовлетворяет интересы каждой из сторон;
  - 2) внесение поправок в первоначальное предложение;
  - 3) преимущество, которое позволяет склонить оппонента к принятию соглашения на ваших условиях.
34. Какой приём не относится к группе приёмов, используемых при позиционном торге?
- 1) завышение требований;
  - 2) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
  - 3) подчёркивание общности.
35. Что понимается под тактикой «салями»?
- 1) информация предоставляется оппоненту очень маленькими порциями;
  - 2) показать оппоненту разочарование, таким образом, расслабив его;
  - 3) постоянное давление на оппонента.
36. Какая группа приёмов ориентирована на партнёрский подход?
- 1) приёмы, используемые при конструктивных переговорах;
  - 2) приёмы, используемые при позиционном торге;
  - 3) приёмы носящие двойственный характер.
37. Приёмы какой группы демонстрируют отношение к оппоненту как к противнику?
- 1) приёмы, используемые при конструктивных переговорах;
  - 2) приёмы, используемые при позиционном торге;
  - 3) приёмы носящие двойственный характер.
38. К какой группе приёмов относится «экономия аргументов»?
- 1) приёмы, используемые при конструктивных переговорах;
  - 2) приёмы, используемые при позиционном торге;
  - 3) приёмы носящие двойственный характер.
39. В чём смысл пакетирования?
- 1) несколько вопросов увязываются и предлагаются к рассмотрению вместе;
  - 2) подведение итогов в форме перечисления всех ранее сказанных аргументов;
  - 3) затягивание переговоров.
40. Какому понятию соответствует определение: «...- это активная форма публичного выступления»?
- 1) презентация
41. Укажите неправильный ответ. Отличие презентации от других форм публичных выступлений:
- 1) публика располагает конкретными знаниями;
  - 2) побуждает к действию;
  - 3) интересна для аудитории и носит конкретный характер.
42. Укажите неправильный ответ. Что понимается под презентационными затратами?
- 1) время на подготовку и проведение презентации;
  - 2) использование технических средств;

- 3) стоимость усилий специалистов;  
 4) ожидание публики.
43. Что понимается под «профилем аудитории»?
- 1) объединившую людей причину;  
 2) определённый социальный слой, объединяющий аудиторию;  
 3) специфика работы слушателей.
44. На какие три этапа принято разделять проведение презентации?
- 1) начальный, средний, завершающий;  
 2) вступительная часть, основная и заключительная;  
 3) открывающий, содержательный и итоговый.
45. Какие решения принимаются на основе прошлого опыта и ощущения его правильности?
- 1) интуитивные;  
 2) рациональные;  
 3) инертные.
46. Что не относится к основным видам неожиданностей в решении проблем на переговорах?
- 1) непредвиденные проблемы;  
 2) неожиданное сотрудничество;  
 3) технические проблемы;  
 4) неожиданное сопротивление.
47. О каком понятие говорится в определении: «...- процесс адаптации к культуре и климату, присущему новому культурному окружению, происходящий каждый раз, когда человек оказывается в новой организации в родной стране или за рубежом»?
- 1) аккультурация
48. О каком понятие говорится в определении: «...- процесс сближения и интернационализации бизнеса, происходящий в современном мире благодаря индустриализации на основе последних достижений науки и развития современных технологий»?
- 1) конвергенция
49. Что понимается под нейтралитетом?
- 1) отсутствие позиции;  
 2) поведение с нейтральной позицией;  
 3) использование в переговорах тактики мягкого подхода.
50. О каком понятие говорится в определении: «...- ситуация, когда невыполнение одного обещания может вызвать крушение всех договорённостей сторон»?
- 1) эффект домино

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

### **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.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 5-16-002657-6, 3000 экз.  
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=109282>

Политические переговоры: Учебное пособие / И.А. Василенко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 396 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование).

(переплет) ISBN 978-5-16-004003-5, 500 экз.  
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=232596>

Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.: 60х90 1/16.  
 (переплет) ISBN 978-5-9558-0314-2, 500 экз.  
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=408974>

#### *Дополнительная*

PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с.: 60х90 1/16. (обложка) ISBN 978-5-98281-385-5, 1000 экз.  
<http://www.znaniyum.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.znaniyum.com/bookread.php?book=414752>

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

Деловое общение: курс лекций - <http://www.knigafund.ru/books/114241>  
 Деловое общение: Учебное пособие - <http://www.knigafund.ru/books/21764>

Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме: учебное пособие - <http://www.knigafund.ru/books/89757>

Психология делового общения: учебник - <http://www.knigafund.ru/books/106739>

Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие - <http://www.knigafund.ru/books/106741>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» ([biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Политическая карта мира.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

## **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 CE;
  - 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 занятий**

Тема 1 Структура и стадии переговорного процесса.

Форма проведения Метод дискуссии, кейс-стади, коммуникационные тренинги.

Тема 2 Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров

Форма проведения Метод дискуссии, кейс-стади, коммуникационные тренинги.

Тема 3 Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения. Определение переговорной позиции

Форма проведения Коммуникационные и психологические тренинги

Тема 4 Ведение переговоров: процессуальные аспекты ведения переговоров; уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение, методы аргументации. Типичные ошибки. Достижение соглашения

Форма проведения Коммуникационные и психологические тренинги

Тема 5 Техники ведения переговоров. Приемы позиционного торга; приемы конструктивных переговоров; приемы двойственного характера.

Форма проведения Ролевая игра, деловая игра, метод кейс-стади (метод конкретных ситуаций).

Тема 6 Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса. Классификация манипуляций при переговорах. Способы противодействия манипуляциям.

Форма проведения Ролевая игра, деловая игра, метод кейс-стади (метод конкретных ситуаций).

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технологии переговорного процесса в туризме» реализуется на факультете истории, политологии и права.

**Целью** учебного курса является изучение вопросов организации и проведения различных видов переговоров, в том числе в профессиональной деятельности.

Конечной целью дисциплины является формирование компетенций ведения переговоров в

профессиональной деятельности.

Содержание дисциплины предполагает :

- повышение теоретического уровня переговорной компетенции на материалах специалистов по теории переговоров;
- формирование представлений о задачах, формах и разновидностях переговоров.
- изучение и освоение современных теорий ведения переговоров;
- разъяснение строения переговорного процесса.
- ознакомление студентов с проблемами, связанными с введением переговоров.
- формирование практических навыков подготовительной работы и

непосредственного ведения переговоров.

**Задачи** дисциплины:

1. Раскрытие места «Теории и практики переговорного процесса» как интегральной дисциплины в системе социогуманитарного знания.

2. Вооружение обучающихся рациональной эффективной технологией подготовки и ведения переговоров.

3. Теоретическое и практическое ознакомление с видами, жанрами, техниками подготовки и ведения переговоров, которые наиболее полно соответствуют профессиональным и личностным запросам обучаемых.

3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- **ПК-1.2.** Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основополагающие положения теории и практики ведения переговорного процесса;
- требования, предъявляемые к переговорному процессу, методике подготовки, стилям и технологиям переговоров в зависимости от поставленных задач; облику и качествам переговорщика;
- психологические закономерности общения, взаимодействия сторон в ходе ведения переговоров;

Уметь:

- осуществлять подготовку к проведению переговорного процесса с учетом целевой аудитории;
- методически правильно с использованием различных средств выразительности и наглядности выступать с презентациями перед различными аудиториями;
- осуществлять самоконтроль участия в переговорном процессе и корректировать его;
- анализировать интересы, оценивать и разрабатывать возможные альтернативы переговорного соглашения, определять переговорные позиции

Владеть:

Приемами ведения деловых (конструктивных) переговоров, отдельными приемами

позиционного торга;

Методикой выявления и решения критических (проблемных) ситуаций в ходе переговорного процесса;

Методиками выявления манипулятивных стратегий в ходе переговорного процесса и противодействия им.

Методикой проведения эффективных презентаций

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме **зачета**.

**Общая трудоемкость** освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,  
Туризма и гостеприимства  
№10 от 26.06.2019 г.

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (модуле) дисциплины  
«Технологии переговорного процесса в туризме»  
по направлению подготовки  
«Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик»

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ<sup>1</sup>

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
3	Приложение №2	31.08.2020 г.	1

Приложение к листу изменений №1

#### 1. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

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.

#### 1. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals

<sup>1</sup> Для ОП ВО магистратуры изменения только за 2020 г.

	Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

### 3. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное