

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбилов Бэлхто Батоевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.05.2025 16:00:45
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»**

Экономический факультет

«СОГЛАСОВАНО»

Заведующий выпускающей кафедрой
Экономика и организация АПК
К.Э.Н., доцент

уч. ст., уч. зв.

Шобдоева Н.В.

подпись

«18» декабря 2024 г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Декан
Экономический факультет
К.Э.Н., доцент

уч. ст., уч. зв.

Баниева М.А.

подпись

«23» января 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплины (модуля)

Б1.В.ДВ.04.01 Деловые коммуникации и организация переговорного процесса

Направление подготовки 38.04.01 Экономика

направленность (профиль) Комплексное развитие сельских территорий

магистр

Улан-Удэ, 2025

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) являются обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы являются составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).
3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).
4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включают в себя:
 - оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля);
 - оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
 - оценочные средства, применяемые для текущего контроля;
5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля), в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

Перечень видов оценочных средств

Перечень вопросов к зачету
 Комплект заданий для практических работ
 Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов
 Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся
 Комплект заданий для деловой игры
 Комплект тестовых заданий

Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины:
 Деловые коммуникации и организация переговорного процесса

1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»

Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины

1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине
Форма промежуточной аттестации -	зачёт / дифференцированный зачет
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины
	2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

Тема 1. Основные принципы ведения переговоров

1. Понятие «деловые переговоры».
2. Отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса.
3. Частичная общность интересов.
4. Четыре основных принципа ведения переговоров: экологичность, глубина, вариативность, объективность.

Тема 2. Стратегия и тактика переговоров

1. Многомерность переговорного процесса.
2. Переговорные ценности, переговорная методология.
3. Понятие «НАОС» – наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению.
4. Цели переговоров.
5. Информационная подготовка к переговорам.
6. Тактическая подготовка к переговорам. Мягкий, жесткий, принципиальный подход к переговорам.
7. Типичные ошибки переговоров. Основные причины срывов переговоров.

Тема 3. Психологическая подготовка к деловым переговорам. Стресс и его влияние на решения и действия.

1. Влияние страха на переговорный процесс, страх публичного выступления, страх перед общественным мнением.
2. Различные методы работы со страхом и стрессом, особенности их использования в деловых переговорах.
3. Основы психологической подготовки к переговорам. Диссонанс во время переговорного процесса.
4. Откровенность при переговорном процессе. Различные способы наладить контакт с собеседником.

Тема 4. Управление вопросами

1. Особенности использования вопросов при переговорах.
2. Искусство задавать вопросы. Правильная формулировка вопроса.
3. Что значит «хорошие вопросы».
4. Разрушение убеждений с помощью вопросов.
5. Необходимые вопросы перед началом переговоров.

Тема 5. Работа с возражениями

1. Отличия возражений от давления, манипуляций.
2. Умение слушать. Помехи и барьеры слушания.
3. Необходимость умения слушать для эффективной работы с возражениями во время переговорного процесса.
4. Примеры стандартных возражений.
5. Типы возражений. Методы преодоления возражений.

Тема 6. Конфликты и манипуляции

1. Причины, почему собеседник говорит не по существу.
2. Правила нейтрализации уловок. Приемы работы с агрессией.
3. Уровни конфликта. Процесс разрешения конфликта.
4. Приемы «программирования» собеседника. Рефрейминг в деловых переговорах.
5. Признаки манипулятивных намерений.
6. Приемы манипулирования, психологические уловки.
7. Приемы дипломатических манипуляций, логических манипуляций, манипуляций давления.

Тема 7. Переговоры посредством телефона, email. Достоинства, недостатки, отличия

1. Телефонные переговоры: достоинства и недостатки.
2. Возможности использования телефонных переговоров.
3. Переговоры посредством электронной переписки: использование электронной почты, социальных сетей.
4. Достоинства, недостатки, отличия.
5. Сочетание различных средств ведения переговоров

Комплект заданий для практических работ

Тема 1. Основные принципы ведения переговоров

1. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговоров?
6. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
7. Что такое «тактика ведения переговоров»?

Тема 2. Стратегия и тактика переговоров

Задание 1. «Как вести деловые переговоры?»

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?
 - а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
 - а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
 - а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.
4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
 - а) открываю свою «нижнюю границу»;
 - б) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - в) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
 - а) прибегаю к угрозам;
 - б) изучаю интересы сторон;
 - в) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
 - а) легко меняю позиции;
 - б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
 - в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
 - а) нет;
 - б) да;
 - в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
 - а) уступаю ради сохранения отношений;
 - б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
 - в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Ответы

Если у вас преобладают ответы «а» - ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение. Если у вас больше ответов «б» - ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» - ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Тема 3 Психологическая подготовка к деловым переговорам

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Какие виды бесед вы знаете?
3. От чего зависит эффективность делового разговора?
4. Какие типы совещаний вы знаете?
5. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
6. Что представляет собой пресс-конференция?

Тема 4. Управление вопросами

1. Техника неожиданных вопросов.
2. Типичные ошибки в вопросах во время переговорного процесса.
3. Соответствие вопросов основным принципам переговоров.
4. Достоинства и недостатки вопросов, опасности использования
5. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?

Тема 5. Работа с возражениями

1. Система подготовки к беседе
2. Приёмы проведения беседы и создания благоприятного климата.
3. Основные группы вопросов при проведении беседы
4. Умение слушать и наблюдать за реакцией собеседника.
5. Тактика нейтрализации замечаний, принятие решений и завершение беседы, приемы ускорения принятия решений.

Тема 6. Конфликты и манипуляции

1. Различные стратегии при ведении переговоров
2. Типы решения возникающих проблем.
3. Конфронтация и позиционный торг.
4. Стратегия принципиального ведения переговоров.
5. Гарвардский метод.

Тема 7. Переговоры посредством телефона, email. Достоинства, недостатки, отличия

1. Письменные формы деловых взаимодействий.
2. Особенности письменной официально-деловой речи.
3. Технология телефонных бесед.
4. Особенности деловой беседы по телефону.
5. Деловая коммуникация в компьютерных сетях.
6. Профессиональные сетевые сообщества.
7. Специфика электронных переговоров, конференций, вебинаров.
8. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.
9. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
10. Особенности коммуницирования в Интернет

Тема 8. Особенности ведения переговоров в различных странах

1. Особенности национальных стилей ведения переговоров
2. Деловые переговоры с зарубежными странами. Переговоры как форма коммуникации. Приёмы и их организация. Составление списка приглашенных. Рассадка гостей.
3. Национальные особенности общения.
4. Правила налаживания отношений между партнерами по переговорам
5. Международный деловой этикет.
6. Психологические аспекты отношений за столом переговоров

Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся

Тема 1. Основные принципы ведения переговоров

Задание 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет

5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Тема 2. Стратегия и тактика переговоров

Задание 1. «Как вы ответите на возражения»

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.
4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».
5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.
6. Способ умножения.
7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.
8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.
9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.
10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.
11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.
12. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:
 - интенсивность установочных и монтажных работ;
 - богатый опыт;
 - отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
 - высококачественные консультации и классные специалисты;
 - систематическое обслуживание;
 - близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
 - отраслевые ноу-хау и т.д.

Тема 3 Психологическая подготовка к деловым переговорам

Задание 1. Прочитайте теоретический материал к теме 3 и ответьте на следующие вопросы.

1. С какой целью проводятся пресс-конференции?
2. В чем специфика проведения пресс-конференции?
3. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
4. Что вы знаете о целях переговоров?
5. Как подготовиться к переговорам?

Тема 4. Управление вопросами

Задание 1.

1. Составьте идеальную модель общения (с воображаемым собеседником). Продумайте следующие действия:
 - 1) построение контакта и налаживание отношений доверия;
 - 2) привлечение внимания;
 - 3) аргументация.

Задание 2. Вы - руководитель производственно-коммерческой фирмы. Вам следует организовать и провести совещание по результатам работы фирмы за прошедший год. Разработайте технологию проведения делового совещания.

Задание 3. На складе Вашей организации скопилось большое количество нереализованной продукции. Отдел маркетинга провел исследование рынка и обнаружил в одном из регионов большую потребность в Вашей продукции. Проведите переговоры с представителями торговли по реализации Вашей продукции

Тема 5. Работа с возражениями

Задания для самостоятельной работы обучающихся

Задание 1. Изучите теоретический материал и подготовьте вопросы для проведения делового совещания: сущность, назначение, подготовка и проведение.

Задание 2. Изучите теоретический материал и подготовьте вопросы для проведения Пресс-конференции: сущность, назначение, подготовка и проведение.

Задание 3. Изучите теоретический материал и подготовьте вопросы для проведения Научной конференции: сущность, назначение, подготовка и проведение.

Тема 6. Конфликты и манипуляции

Задание 1. Изучите теоретический материал и письменно ответьте на следующие вопросы.

1. Факторы эффективности деловых и научных коммуникаций: коммуникативные навыки, тип личности, доминантная модальность, состояние личности.
2. Барьеры речи в деловой и научной коммуникации.
3. Психологические особенности формирования имиджа.
4. Культура делового и научного спора.
5. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.

Тема 7. Переговоры посредством телефона, email.

Достоинства, недостатки, отличия

Задание 1. Изучите теоретический материал и ответьте на следующие вопросы:

1. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.
2. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
3. Особенности коммуницирования в Интернет. Деловая коммуникация в блогах.
4. Современные технологии маркетинговых коммуникаций.
5. Корпоративные издания (виды, назначение).
6. Профессиональные сообщества в сети Internet.

Тема 8. Особенности ведения переговоров в различных странах

Задание 1. Изучить литературу по деловому этикету в зарубежных странах.

Провести анализ принципов и особенностей поведения деловых встреч в зарубежных странах. Предложить рекомендации по совершенствованию деловых переговоров с применением опыта зарубежных стран.

Комплект заданий для деловой игры

Тема. Основные принципы ведения переговоров

Концепция игры.

Объект имитации. Процедура подготовки устного выступления (доклада, дискуссии) на заданную тему, само выступление и дискуссия по нему.

Сценарий. Первый этап - Исходная информация об игре. Второй этап - Распределение ролей и формирование секций, изучение инструкций игроками и правил игры, установление регламента. Третий этап - Ролевое общение внутри группы. Четвертый этап - Выступление экспертов с оценкой игры. Пятый этап - Разбор игры преподавателем

Роли. Лидер, докладчик, оппонент, провокатор, регистратор, эксперт

Задания. Подготовить доклады: структура переговоров, отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса; основные принципы ведения переговоров; конфронтационный и партнерский подходы к переговорам; тактика ведения переговоров.

Ожидаемые результаты. Научить применять на практике методику подготовки устного выступления (доклада, дискуссии); выработать умение вести дискуссию; отработать процедуру задавания вопросов и ответов на них, выявив типичные недостатки и способы их устранения; освоить новые формы устных выступлений; научиться принимать коллективные решения; закрепить лекционный материал.

Комплект тестовых заданий

Во время переговоров на чем вы настаиваете?

- а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.
4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
- а) открываю свою «нижнюю границу»;
 - б) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - в) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
- а) прибегаю к угрозам;
 - б) изучаю интересы сторон;
 - в) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
- а) легко меняю позиции;
 - б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
 - в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
- а) нет;
 - б) да;
 - в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
- а) уступаю ради сохранения отношений;
 - б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;

- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров
10. Назовите метод ведения переговоров, который характеризуется как решение проблем на основе их качественных свойств, т.е. исходя из сути дела:
- а) мягкий метод;
 - б) жесткий метод;
 - в) метод принципиальных переговоров.
11. Каким требованиям должны отвечать критерии эффективности переговорного вопроса?
- а) независимость от желания сторон;
 - б) практичность;
 - в) законность;
12. Вы встретились с представителем фирмы, с которой намерены установить длительные деловые отношения. Однако в ходе переговоров Вы обнаружили, что их предложения нереальны – они блефуют. Как Вы поступите?
- а) прямо и резко скажете им об этом;
 - б) постараетесь в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению;
 - в) сделаете вид, что Вы ничего не заметили и продолжите переговоры.
13. Что относится к запрещенным приемам ведения деловых бесед?
- а) резкое ускорение темпа беседы;
 - б) желание понять личность партнера;
 - в) перефразирование и резюмирование;
13. Выделите техники ведения беседы, не способствующие пониманию партнера:
- а) игнорирование;
 - б) позитивная оценка;
 - в) эгоцентризм;
14. Какие из перечисленных приемов можно использовать при общении с агрессивным собеседником?
- а) внимательно слушать;
 - б) противопоставить свою агрессивность;
 - в) предложить свой план действий;
15. Какую из перечисленных фраз недопустимо использовать, критикуя партнера?
- а) «Ваша дилетантская позиция просто поражает!»;
 - б) «Мы ощущаем неуважение по отношению к себе»;
 - в) «Вы нарушили свое слово»;
16. Какое из нижеперечисленных выражений подходит для аргументации во время беседы с деловым партнером?
- а) «Сейчас я Вам, наконец, докажу и это»;
 - б) «Сейчас Вы сможете убедиться в том, что ...»;
 - в) все варианты верны;
17. Что позволяет разрядить обстановку, донести до партнера сложные моменты обсуждения, парировать его доводы?
- а) профессиональные знания;
 - б) внезапность;
 - в) чувство юмора.
18. Какие вопросы необходимо задавать, чтобы выяснить, понимает ли Вас собеседник или просто «поддакивает»?
- а) подтверждающие вопросы;
 - б) информационные вопросы;
 - в) контрольные вопросы.
19. В чем выражается объективная сторона ведения переговоров
- а) в предмете переговоров
 - б) в участниках переговоров
 - в) в характере коммуникаций
20. Если переговоры проходят между отдельными государствами, то они называются:
- а) международными
 - б) межнациональными
 - в) межгосударственными
21. К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН.
- а) внутренним
 - б) международным
 - в) территориальным
22. С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:
- а) в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
 - б) плодотворными и безрезультатными
 - в) выигрышными и бесплодными
23. Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества)
- а) переговоры с целью достижения соглашений
 - б) переговоры с целью нормализации отношений
 - в) переговоры с целью достижения новых отношений

24. По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть:

- а) прямые и косвенные
- б) не прямые и косвенные
- в) открытые и закрытые

25. Что включает в себя уровень переговоров?

- а) территориальный статус участников переговоров
- б) уровень материального благосостояния
- в) степень социальной значимости участников переговоров

26. В чем реализуется коммуникативная функция переговорного процесса?

- а) она ориентирована на налаживание между двумя сторонами-партнерами новых связей и отношений
- б) реализуется в тех случаях, когда стороны не готовы на совместные действия, а заинтересованы только в обмене взглядами
- в) реализуется, когда необходимо убедить партнеров принять свою позицию или точку зрения.

27. Это наиболее общее, перспективное планирование хода переговоров, планирование самого общего направления движения, ориентированного на достижение целей переговоров.

- а) планирование переговорного процесса
- б) тактика

в) стратегия

28. _____ переговорного процесса могут выступать самые разные акты, т.е. различные документы.

- а) результатом
- а) итогом
- в) соглашением

29. _____ стиль ведения переговоров означает доминирующее отношение к проблеме, а не к партнеру; объективная оценка проблемы; независимая экспертиза и т.д.

- а) деловой
- б) торговый
- в) улаживающий

30. Как называется заявление от имени государства или правительства.

- а) пакт
- б) декларация
- в) протокол

Перечень вопросов к зачету по дисциплине (модулю)

1. Современная Россия и проблемы ведения переговоров;
2. Факторы, влияющие на эффективность деловых переговоров;
3. Стили ведения деловых переговоров;
4. Коммуникативная компетентность и деловые переговоры;
5. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности;
6. Классификация деловых переговоров;
7. Внешние атрибуты и деловые переговоры;
8. Уровни ведения деловых переговоров и потенциальные области пересечения интересов;
9. Особенности сбора информации о партнерах по деловым переговорам;
10. Деловые переговоры и проблема презентов (подарки, сувениры).
11. Особенности деловой коммуникации.
12. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
13. Деловая беседа – структура, особенности этапов.
15. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
16. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
17. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
18. Речевые технологии делового общения.
19. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
20. Роль дискуссии в деловом общении.
21. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
22. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций
23. Техники противодействия манипуляциям в переговорах
24. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
25. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца.
26. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации.
27. Спор, дискуссия, полемика: особенности проведения.
28. Методы делового общения.
29. Влияние национальных черт на ведение переговоров.
30. Отличия при ведении переговоров в различных странах.
31. Ловушки при ведении переговоров с представителями других стран.
32. Основные особенности ведения переговоров жителей Японии, Китая, Израиля, США, ОАЭ и Саудовской Аравии, Германии, Англии.
33. Возможности преодоления различия между национальными культурами
34. Особенности национальных стилей ведения переговоров
35. Деловые переговоры с зарубежными странами.
36. Переговоры как форма коммуникации.
37. Приёмы и их организация. Составление списка приглашенных. Рассадка гостей.
38. Национальные особенности общения.
39. Правила налаживания отношений между партнерами по переговорам
40. Международный деловой этикет.
41. Психологические аспекты отношений за столом переговоров
42. Письменные формы деловых взаимодействий.
43. Особенности письменной официально-деловой речи.
44. Технология телефонных бесед.
45. Особенности деловой беседы по телефону. Деловая коммуникация в компьютерных сетях

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

Критерии оценивания контрольной работы текущего контроля успеваемости обучающихся (рекомендуемое)

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание (вопрос), допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

**Критерии оценивания контрольной работы дискуссионных тем и вопросов для круглого стола
(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)**

Перечень дискуссионных тем

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- теоретический уровень знаний;
- качество ответов на вопросы;
- подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.);
- практическая ценность материала;
- способность делать выводы;
- способность отстаивать собственную точку зрения;
- способность ориентироваться в представленном материале;
- степень участия в общей дискуссии.

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся свободно владеет учебным материалом; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения.

71-85 баллов «хорошо»	Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. Обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Критерии оценивания контрольной работы тестовых заданий

Материалы тестовых заданий

Материалы тестовых заданий следует сгруппировать по темам/разделам изучаемой дисциплины (модуля) в следующем виде:

Тема (темы) / Раздел дисциплины (модуля)

Тестовые задания по данной теме (темам)/Разделу с указанием правильных ответов.

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено 86-100% заданий
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено 0-56% заданий

Критерии оценивания контрольной работы темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Перечень тем эссе/докладов/рефератов/сообщений и т.п.

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
- выполнение требований к оформлению работы.

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся).

Примерная шкала оценивания письменных работ:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
--	----------------------------------

86-100 баллов «отлично»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно
	уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.
71-85 баллов «хорошо»	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла. Продемонстрировано умение аргументированно излагать собственную точку зрения, но аргументация не всегда убедительна. Изложение лишь отчасти сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25–30%). Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени. Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны. Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него.
Критерии оценивания контрольной работы участия обучающегося в активных формах обучения (доклады, выступления на семинарах, практических занятиях и пр.):	

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Полное раскрытие вопроса; указание точных названий и определений; правильная формулировка понятий и категорий; самостоятельность ответа, умение вводить и использовать собственные классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; использование дополнительной литературы и иных материалов и др.
71-85 баллов «хорошо»	Недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы; несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; использование устаревшей учебной литературы и других источников
56-70 баллов «удовлетворительно»	Отражение лишь общего направления изложения лекционного материала и материала современных учебников; наличие достаточного количества несущественных или одной - двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.; использование устаревшей учебной литературы и других источников; неспособность осветить проблематику учебной дисциплины и др.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Темы не раскрыты; большое количество существенных ошибок; отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок и др.

Критерии оценивания контрольной работы кейс-задач

Задание (я):

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам (адекватность проблеме и рынку);
- оригинальность подхода (новаторство, креативность);
- применимость решения на практике;
- глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения).

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет оригинальный подход к решению поставленной проблемы, демонстрирует высокий уровень теоретических знаний, анализ соответствующих источников. Формулировки кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения конкретны, измеримы и обоснованы.
71-85 баллов «хорошо»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет в основном традиционный подход с элементами новаторства, частично подкрепленный анализом соответствующих источников, демонстрирует хороший уровень теоретических знаний. Формулировки недостаточно кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения требуют исправления незначительных ошибок.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Демонстрирует средний уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Предложенное решение требует дополнительной конкретизации и обоснования, в целом соответствует поставленной в задаче проблеме. При решении поставленной проблемы обучающийся применяет традиционный подход, демонстрирует твердые знания по поставленной проблеме. Предложенное решение содержит ошибки, уверенно исправленные после наводящих вопросов.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Наличие грубых ошибок в решении ситуации, непонимание сущности рассматриваемой проблемы, неуверенность и неточность ответов после наводящих вопросов. Предложенное решение не обосновано и не применимо на практике

Критерии оценивания контрольной работы для деловой (ролевой) игры

Тема (проблема)	
Концепция игры	
Роли:	
Задания (вопросы, проблемные ситуации и др.)	
Ожидаемый (е) результат(ы)	
Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерные критерии оценивания: - качество усвоения информации; - выступление; - содержание вопроса; - качество ответов на вопросы; - значимость дополнений, возражений, предложений; - уровень делового сотрудничества; - соблюдение правил деловой игры; - соблюдение регламента; - активность; - правильное применение профессиональной лексики. Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерная шкала оценивания:	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; теоретические положения изложены с использованием профессиональной лексики; ответы и выступления четкие и краткие, логически последовательные; активное участие в деловой игре.
71-85 баллов «хорошо»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; теоретические положения изложены с использованием профессиональной лексики с незначительными ошибками; ответы и выступления в основном краткие, но не всегда четкие и логически последовательные; участие в деловой игре.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; теоретические положения изложены со слабым использованием профессиональной лексики; ответы и выступления многословные, нечеткие и без должной логической последовательности; пассивное участие в деловой игре.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Участник деловой игры продемонстрировал затруднения в понимании сути поставленной проблемы; отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы; затруднения в построении самостоятельных высказываний; обучающийся практически не принимает участия в игре.
Критерии оценивания контрольной работы для тем групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов	

Групповые творческие задания (проекты): Индивидуальные творческие задания (проекты): Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерные критерии оценивания: - актуальность темы; - соответствие содержания работы выбранной тематике; - соответствие содержания и оформления работы установленным требованиям; - обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; - новизна полученных данных; - личный вклад обучающихся; - возможности практического использования полученных данных. Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерная шкала оценивания:
--

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Работа демонстрирует точное понимание задания. Все материалы имеют непосредственное отношение к теме; источники цитируются правильно. Результаты работы представлены четко и логично, информация точна и отредактирована. Работа отличается яркой индивидуальностью и выражает точку зрения обучающегося.
71-85 баллов «хорошо»	Помимо материалов, имеющих непосредственное отношение к теме, включаются некоторые материалы, не имеющие отношение к ней; используется ограниченное количество источников. Не вся информация взята из достоверных источников; часть информации неточна или не имеет прямого отношения к теме. Недостаточно выражена собственная позиция и оценка информации.
56-70 баллов «удовлетво-рительно»	Часть материалов не имеет непосредственного отношения к теме, используется 2-3 источника. Делается слабая попытка проанализировать информацию. Материал логически не выстроен и подан внешне непривлекательно, не дается четкого ответа на поставленные вопросы. Нет критического взгляда на проблему.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Больше половины материалов не имеет непосредственного отношения к теме, используется один источник. Не делается попытка проанализировать информацию. Материал логически не выстроен и подан внешне непривлекательно, не дается ответа на поставленные вопросы.

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ			
Ведомость изменений			
№ п/п	Вид обновлений	Содержание изменений, вносимых в ОПОП	Обснование изменений
1			
2			
3			
4			
5			
6			