



## ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы является 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) включает 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).

**1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ**  
**учебной дисциплины (модуля), персональный уровень достижения которых проверяется**  
**с использованием представленных в п. 3 оценочных материалов**

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1		2	3	4	5
<b>Универсальные компетенции</b>					
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1 <sub>ук-4</sub> Знать основные принципы и правила деловой, академической и профессиональной этики; основные средства информационно-коммуникационных технологий. ИД-2 <sub>ук-4</sub> Уметь грамотно, четко и доступно излагать в письменной и/или устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках; создавать письменные официально-делового и научного стилей речи на русском и иностранном(-ых) языках при изложении профессиональных вопросов; редактировать и корректировать официально-деловые, научные и профессиональные тексты на русском и иностранном (-ых) языках; использовать современные информационно-коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия. ИД-3 <sub>ук-4</sub> Владеть навыками эффективной устной и письменной коммуникации в процессе академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном(-ых) языках, в том числе с	знать основные принципы и правила деловой, академической и профессиональной этики; основные средства информационно-коммуникационных технологий	уметь грамотно, четко и доступно излагать в письменной и/или устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках; создавать письменные тексты официально-делового и научного стилей речи на русском и иностранном(-ых) языках при изложении профессиональных вопросов; редактировать и корректировать официально-деловые, научные и профессиональные тексты на русском и иностранном (-ых) языках; использовать современные информационно-коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия	владеть навыками эффективной устной и письменной коммуникации в процессе академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий.

		использование современных информационно-коммуникационных технологий.			
<b>Профессиональные компетенции самостоятельные</b>					
ПКС-1	Способен разрабатывать планы проведения работ по бизнес-анализу и обеспечению их выполнения, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами	ИД-1 <sub>ПКС-1</sub> Обладает знаниями о продвинутых методах бизнес-анализа и их применения для реализации профессиональных планов ИД-1 <sub>ПКС-2</sub> Обеспечивает организацию работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованным и сторонами	знать продвинутые методы бизнес-анализа	уметь обеспечивать организацию работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	владеть навыками применения продвинутых методов бизнес-анализа для реализации профессиональных планов и обеспечения организации работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами

**элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)**

Группа оценочных средств 1	Оценочное средство или его элемент
	Наименование 2
1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Перечень вопросов к зачету
	Критерии оценивания
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)	Не предусмотрены учебным планом
3. Средства для текущего контроля	Комплект заданий для практических работ
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Комплект заданий для деловой игры
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Комплект тестовых заданий
	Критерии оценивания
Шкала оценивания	

### 3. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины (модуля)

Код и название компетенции	Код индикатора достижений компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
				Характеристика сформированности компетенции				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Критерии оценивания								
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1 <sub>УК-4</sub> ИД-2 <sub>УК-4</sub> ИД-3 <sub>УК-4</sub>	Полнота знаний	знает основные принципы и правила деловой, академической и профессиональной этики; основные средства информационно-коммуникационных технологий	не знает основные принципы и правила деловой, академической и профессиональной этики; основные средства информационно-коммуникационных технологий	плохо знает основные принципы и правила деловой, академической и профессиональной этики; основные средства информационно-коммуникационных технологий	хорошо знает основные принципы и правила деловой, академической и профессиональной этики; основные средства информационно-коммуникационных технологий, но допускает ошибки	в полной мере знает основные принципы и правила деловой, академической и профессиональной этики; основные средства информационно-коммуникационных технологий	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
		Наличие умений	умеет грамотно, четко и доступно излагать в письменной и/или устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках; создавать письменные тексты официально-	не умеет грамотно, четко и доступно излагать в письменной и/или устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках; создавать письменные тексты официально-	плохо умеет грамотно, четко и доступно излагать в письменной и/или устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках; создавать	хорошо умеет грамотно, четко и доступно излагать в письменной и/или устной форме научную и профессиональную информацию на русском и	в полной мере умеет грамотно, четко и доступно излагать в письменной и/или устной форме научную и профессиональную информацию на русском и	

			<p>профессиональную информацию на русском и иностранном (-ых) языках; создавать письменные тексты официально-делового и научного стилей речи на русском и иностранном (-ых) языках при изложении профессиональных вопросов; редактировать и корректировать официально-деловые, научные и профессиональные тексты на русском и иностранном (-ых) языках; использовать современные информационно-коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>делового и научного стилей речи на русском и иностранном (-ых) языках при изложении профессиональных вопросов; редактировать и корректировать официально-деловые, научные и профессиональные тексты на русском и иностранном (-ых) языках; использовать современные информационно-коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>письменные тексты официально-делового и научного стилей речи на русском и иностранном (-ых) языках при изложении профессиональных вопросов; редактировать и корректировать официально-деловые, научные и профессиональные тексты на русском и иностранном (-ых) языках; использовать современные информационно-коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>иностранном(-ых) языках; создавать письменные тексты официально-делового и научного стилей речи на русском и иностранном (-ых) языках при изложении профессиональных вопросов; редактировать и корректировать официально-деловые, научные и профессиональные тексты на русском и иностранном (-ых) языках; использовать современные информационно-коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия, но допускает неточности</p>	<p>иностранном(-ых) языках; создавать письменные тексты официально-делового и научного стилей речи на русском и иностранном (-ых) языках при изложении профессиональных вопросов; редактировать и корректировать официально-деловые, научные и профессиональные тексты на русском и иностранном (-ых) языках; использовать современные информационно-коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия</p>	
		Наличие	владеет	не владеет навыками	плохо владеет навыками	хорошо владеет	в полной мере	

		навыков (владение опытом)	навыками эффективной устной и письменной коммуникации и в процессе академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий	эффективной устной и письменной коммуникации в процессе академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий.	эффективной устной и письменной коммуникации в процессе академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий.	навыками эффективной устной и письменной коммуникации в процессе академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, но допускает ошибки	владеет навыками эффективной устной и письменной коммуникации в процессе академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий.	
<p>ПКС-1 способен разрабатывать планы проведения работ по бизнес-анализу и обеспечению их выполнения, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами</p>	<p>ИД-1<sub>ПКС-1</sub> ИД-2<sub>ПКС-1</sub></p>	Полнота знаний	знает продвинутые методы бизнес-анализа	не знает продвинутые методы бизнес-анализа	плохо знает продвинутые методы бизнес-анализа	хорошо знает продвинутые методы бизнес-анализа, но допускает ошибки	в полной мере знает продвинутые методы бизнес-анализа	<p>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</p>
		Наличие умений	умеет обеспечивать организацию работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	не умеет обеспечивать организацию работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	плохо обеспечивает организацию работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	хорошо обеспечивает организацию работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами, но допускает неточности	в полной мере умеет обеспечивать организацию работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	
		Наличие навыков (владение опытом)	владеет навыками применения продвинутых методов реализации бизнес-анализа для	не владеет навыками применения продвинутых методов реализации профессиональных планов и обеспечения организации работы по	плохо владеет навыками применения продвинутых методов бизнес-анализа для реализации профессиональных планов	хорошо владеет навыками применения продвинутых методов бизнес-анализа для реализации профессиональных планов	в полной мере владеет навыками применения продвинутых методов бизнес-анализа для реализации профессиональных	

			реализации профессиональных планов и обеспечения организации работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	и обеспечения организации работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	и обеспечения организации работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами, но допускает ошибки	планов обеспечения организации работы по выполнению принятых решений совместно с заинтересованными сторонами	
--	--	--	--	---	---	--	--	--

**4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

**4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков**

**4.1.1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины**

<b>Нормативная база</b> проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1.В.ДВ.04.01 Деловые коммуникации и организация переговорного процесса	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»	
<b>Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины (модуля)</b>	
1	2
<b>Цель промежуточной аттестации -</b>	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
<b>Форма промежуточной аттестации -</b>	зачёт
<b>Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса</b>	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
<b>Основные условия получения обучающимся зачёта:</b>	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
<b>Процедура получения зачёта -</b>	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине
<b>Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:</b>	

**Перечень вопросов к зачету по дисциплине (модулю)**

1. Современная Россия и проблемы ведения переговоров; (УК-4; ПКС-1)
2. Факторы, влияющие на эффективность деловых переговоров; (УК-4; ПКС-1)
3. Стили ведения деловых переговоров; (УК-4; ПКС-1)
4. Коммуникативная компетентность и деловые переговоры; (УК-4; ПКС-1)
5. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности; (УК-4; ПКС-1)
6. Классификация деловых переговоров; (УК-4; ПКС-1)
7. Внешние атрибуты и деловые переговоры; (УК-4; ПКС-1)
8. Уровни ведения деловых переговоров и потенциальные области пересечения интересов; (УК-4; ПКС-1)
9. Особенности сбора информации о партнерах по деловым переговорам; (УК-4; ПКС-1)
10. Деловые переговоры и проблема презентов (подарки, сувениры). (УК-4; ПКС-1)
11. Особенности деловой коммуникации. (УК-4; ПКС-1)
12. Пути повышения эффективности деловой коммуникации. (УК-4; ПКС-1)
13. Деловая беседа – структура, особенности этапов. (УК-4; ПКС-1)
15. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения. (УК-4; ПКС-1)
16. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа. (УК-4; ПКС-1)
17. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы. (УК-4; ПКС-1)
18. Речевые технологии делового общения. (УК-4; ПКС-1)
19. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике. (УК-4; ПКС-1)
20. Роль дискуссии в деловом общении. (УК-4; ПКС-1)
21. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы. (УК-4; ПКС-1)
22. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций (УК-4; ПКС-1)
23. Техники противодействия манипуляциям в переговорах (УК-4; ПКС-1)
24. Официально-деловой стиль речи и его особенности. (УК-4; ПКС-1)
25. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца. (УК-4; ПКС-1)
26. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации. (УК-4; ПКС-1)
27. Спор, дискуссия, полемика: особенности проведения. (УК-4; ПКС-1)
28. Методы делового общения. (УК-4; ПКС-1)
29. Влияние национальных черт на ведение переговоров. (УК-4; ПКС-1)
30. Отличия при ведении переговоров в различных странах. (УК-4; ПКС-1)
31. Ловушки при ведении переговоров с представителями других стран. (УК-4; ПКС-1)
32. Основные особенности ведения переговоров жителей Японии, Китая, Израиля, США, ОАЭ и Саудовской Аравии, Германии, Англии. (УК-4; ПКС-1)
33. Возможности преодоления различия между национальными культурами (УК-4; ПКС-1)

34. Особенности национальных стилей ведения переговоров (УК-4; ПКС-1)
35. Деловые переговоры с зарубежными странами. (УК-4; ПКС-1)
36. Переговоры как форма коммуникации. (УК-4; ПКС-1)
37. Приёмы и их организация. Составление списка приглашенных. Рассадка гостей. (УК-4; ПКС-1)
38. Национальные особенности общения. (УК-4; ПКС-1)
39. Правила налаживания отношений между партнерами по переговорам (УК-4; ПКС-1)
40. Международный деловой этикет. (УК-4; ПКС-1)
41. Психологические аспекты отношений за столом переговоров (УК-4; ПКС-1)
42. Письменные формы деловых взаимодействий. (УК-4; ПКС-1)
43. Особенности письменной официально-деловой речи. (УК-4; ПКС-1)
44. Технология телефонных бесед. (УК-4; ПКС-1)
45. Особенности деловой беседы по телефону. Деловая коммуникация в компьютерных сетях (УК-4; ПКС-1)

#### **4.1.2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО**

Не предусмотрены учебным планом

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

#### **5.1. Критерии оценки к зачету**

*зачет (86-100 баллов)* ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний.

*зачет (71-85 баллов)* ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности.

*зачет (56-70 баллов)* ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой.

*незачет (менее 56 баллов)* ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **6. Оценочные материалы для организации текущего контроля успеваемости обучающихся**

#### **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

#### **Критерии оценивания:**

- правильность ответа по содержанию вопроса (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 устного ответа во времени с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

#### **Шкала оценивания**

Баллы для учета в рейтинге(оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 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; 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 заданного вопроса, 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
менее 56 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом

### 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

### Критерии оценивания:

- правильность выполнения задания на практическую работу в соответствии с вариантом;
- степень усвоения теоретического материала по теме практической работы;
- способность продемонстрировать преподавателю навыки работы в инструментальной программной среде, а также применить их к решению типовых задач, отличных от варианта задания;
- качество подготовки отчета по практической работе;
- правильность и полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.

### Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге(оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнены все задания практической работы, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы
71-85 баллов «хорошо»	Выполнены все задания практической работы; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнены все задания практической работы с замечаниями; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями
менее 56 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практической работы; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы

### 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 коммуникации 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.

#### Критерии оценивания:

- полнота раскрытия самостоятельно изучаемых вопросов;
- правильность формулировки и использования понятий и категорий.

#### Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге(оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнены все задания самостоятельной работы, обучающийся четко и без ошибок ответил на все вопросы, изученные самостоятельно
71-85 баллов «хорошо»	Выполнены все задания самостоятельной работы; обучающийся ответил на все вопросы, изученные самостоятельно, с замечаниями
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнены все задания самостоятельной работы с замечаниями; обучающийся ответил на все вопросы, изученные самостоятельно, с замечаниями
менее 56 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания самостоятельной работы; обучающийся ответил на вопросы, изученные самостоятельно, с ошибками или не ответил на вопросы

#### 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.

### 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

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
менее 56 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

### 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

### Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

### Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено от 17 до 20 тестов
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено от 13 до 16 теста
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено от 9 до 12 тестов
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено менее 9 тестов