

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

**Б1.О.05.02 Технология ведения переговоров и взаимодействия с
клиентами**

38.04.02 Менеджмент

Цифровой маркетинг и управление продажами

магистр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)</p>	<p>знает Принципы написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов. Структурные и содержательные особенности различных жанров публичной и научной речи: доклада, статьи, презентации, реферата. Особенности стиля делового общения, основы реферирования и аннотирования текстов по специальности и текстов делового характера в устной и письменной формах. Особенности информационно-коммуникационных технологий, используемых при поиске необходимой информации. Особенности стилистики официальных и неофициальных писем с учётом социокультурных различий. Переводческие приёмы и трансформации.</p>
		<p>умеет Умение писать, письменно переводить и редактировать различные академические тексты. Умение читать и понимать со словарём иноязычную литературу по широкому и узкому профилю специальности, находить в ней необходимую информацию и использовать её. Умение участвовать в обсуждении тем, связанных со специальностью (задавать вопросы и отвечать на них). Умение начинать, вести и заканчивать диалоги, соблюдая нормы речевого этикета. Умение использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации.</p>
		<p>владеет навыками Навыками подготовительной работы, непосредственного проведения и анализа эффективности переговоров; Навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. Навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке, навыками публичной и научной речи. Навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений.</p>
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для</p>	<p>УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной</p>	<p>знает Правила, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования академических текстов.</p> <p>умеет Демонстрировать интегративные умения для написания, письменного перевода и редактирования текстов.</p>

<p>академического профессионального взаимодействия</p>	<p>и бной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные</p>	<p>владеет навыками Навыками, необходимыми для написания, письменного перевода и редактирования академических текстов. Выделять и организовывать все этапы переговорного процесса. Применять стратегии и тактики переговоров, изученные коммуникативные техники в переговорной деятельности. Проводить анализ результатов переговоров. Культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения. Навыками логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, использовать стратегии и тактики, коммуникативные техники переговоров. Готовности к кооперации, конструктивному общению с коллегами, работе в коллективе. Способностью к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства в области переговорной деятельности. Способностью критически оценивать свои достоинства и недостатки в области коммуникации, наметить пути и выбрать средства повышения эффективности проведения переговоров и устранения недостатков. Навыками осознания социальной значимости своей будущей профессии.</p>
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления</p>	<p>знает Порядок разработки договоров, соглашений, контрактов. Особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурных различий в формате корреспонденции. Принципы ведения устных деловых переговоров. Социокультурную специфику мотивации, поведения, коммуникации людей различного происхождения. Содержание и динамику обычаев и поведения людей. Причины появления социальных обычаев и различий в поведении людей. Особенности основных форм научного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. Принципы и нормы конструктивного межкультурного взаимодействия при достижении научных и профессиональных результатов.</p>

	<p>социальных обычаев и различий в поведении людей</p>	<p>умеет Вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени. Профессионально работать с претензионной документацией. Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики. Выстраивать коммуникации на основе сведений о специфике поведения людей в зависимости от социокультурных различий. Анализировать и обосновывать возможность использования базовых ценностей различных культур в целях профессионального взаимодействия. Вырабатывать коммуникативную стратегию через постановку задач и определение алгоритма решения проблемных ситуаций с учётом специфики культуры. Проникать в смысл языковой единицы, высказывания, текста как отражения определённого культурного феномена. Выявлять национально-культурный компонент содержания языковых единиц, высказывания, текста. Интерпретировать факты языка, речи, языкового сознания в русле традиций лингвокультурологического анализа.</p> <hr/> <p>владеет навыками Навыками договорной работы с подрядчиками. Навыками заключения договоров с подрядчиками - транспортно-экспедиционными организациями. Навыками переговоров с клиентами по претензионным случаям. Способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет, необходимый для предстоящих переговоров, организовать и провести все этапы переговорного процесса с целью достижения конструктивного результата. Способностью организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта. Навыками адекватного поведения с людьми различного социального и культурного происхождения, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей. Навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач. Навыками культуры взаимодействия в условиях межкультурной коммуникации при ведущей роли нравственных и этических норм, основанных на идеях взаимоуважения и толерантности, стремлении к сотрудничеству. Навыками культурологической и кросс-культурной интерпретации фактов языка, речи, языкового сознания в русле традиций когнитивного и дискурсивного анализа. Навыками культуры взаимодействия в условиях межкультурной коммуникации при ведущей роли нравственных и этических норм.</p>
--	--	---

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Раздел 1. Основные принципы ведения переговоров			
1.1.	Понятие и функции переговоров. Классификация и виды переговоров	3	УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1	Устный опрос
2.	2 раздел. Раздел 2. Технология ведения переговорного процесса			
2.1.	Этапы и методы ведения переговоров Основные стратегии и тактики переговорного процесса	3	УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1	Коллоквиум
3.	3 раздел. Раздел 3. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.			
3.1.	Основные виды деловых культур. Национальные стили ведения переговоров	3	УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1	Устный опрос
4.	4 раздел. Раздел 4. Переговоры в процессе продаж			
4.1.	Основные этапы переговоров в процессе продаж. Техники ведения переговоров в продажах	3	УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1	Коллоквиум
5.	5 раздел. Раздел 5. Конфликты и основные концепты медиации в переговорном процессе			
5.1.	Понятие и основные классификации конфликтов. Основные принципы и стадии медиации	3	УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1	Коллоквиум
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			

1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Для оценки умений			
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
3	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Что такое переговоры?
2. Что не относится к условиям, отличающим переговоры от иных видов коммуникации?
3. Как определить переговоры с точки зрения коммуникации между сторонами (переговорщиками) для достижения своих целей
4. Как классифицировать переговоры в зависимости от условий проведения и характера взаимоотношений сторон, например, переговоры в условиях «игры», конфликта сторон или сотрудничества сторон?
5. Что такое «переговорное пространство»?
6. Как определить «позицию сторон»?

7. Что такое «переговорная ситуация»?
8. Какая функция переговоров отвечает за налаживание каналов связи?
9. Какие функции переговоров можно разделить на две большие группы?
10. Какие специфические функции переговоров?
11. В каких документах выражаются результаты переговоров?
12. Какие факторы способствуют успеху деловой беседы?

Контрольная точка №1.

Коллоквиум №1.

Раздел 1. Основные принципы ведения переговоров

Тема 1. Понятие и функции переговоров. Классификация и виды переговоров

Раздел 2. Технология ведения переговорного процесса

Тема 1. Этапы и методы ведения переговоров. Основные стратегии и тактики переговорного процесса

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Чем отличаются конфронтационный и партнёрский подходы к переговорам?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведёт один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведёт команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговоров.
6. Как взаимодействовать с партнёром на переговорах?
7. Что такое «тактика ведения переговоров»?
8. Что понимают под предметом переговоров?
9. Что понимают под позицией на переговорах?
10. Что такое переговорное пространство?
11. Что такое посредничество в международных переговорах?
12. Что такое ратификация международного договора?
13. Какие из перечисленных признаков отличают переговоры от других видов и форм международного общения?

Контрольная точка №2

Коллоквиум №2

Раздел 3. Международные переговоры.

Тема 1. Основные виды деловых культур. Национальные стили ведения переговоров

Раздел 4. Переговоры в процессе продаж

Тема 1. Основные этапы переговоров в процессе продаж. Техники ведения переговоров в продажах

Контрольная точка №3

Коллоквиум №3

Раздел 5. Конфликты и основные концепты медиации в переговорном процессе

Тема 1. Понятие и основные классификации конфликтов. Основные принципы и стадии медиации

Рекомендуемые задания и средства оценки

Задание для деловой игры «Подготовка и проведение переговоров с деловыми партнерами»

Цель деловой игры – усвоение этических норм и развитие навыков подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами.

Задание

Работая в группах из пяти-восьми человек (два-три участника переговоров с каждой стороны, один-два наблюдателя-эксперта) подготовить и провести переговоры с деловыми партнерами, соблюдая этические нормы деловых коммуникаций и правила служебного этикета.

Подход (партнерский или конфронтационный) и стиль (уступчивость, жесткость, компромисс, сотрудничество), а также цель переговоров (сохранение взаимоотношений, достижение победы, взаимовыгодное сотрудничество) определяются группой самостоятельно на основе Примерной тематики переговоров с деловыми партнерами.

Наряду с перечисленными могут быть предложены другие темы переговоров с деловыми партнерами. Участники каждой рабочей группы распределяют роли самостоятельно.

По окончании переговоров с деловыми партнерами в общегрупповой дискуссии следует проанализировать его содержание и стиль, обсудить уязвимые места в переговорах, выяснить/понять причину допущенных ошибок и ответить на вопросы для самоконтроля.

Примерная тематика переговоров с деловыми партнерами:

переговоры начальника отдела снабжения с поставщиком о поставке сырья и материалов для новых изделий;

переговоры с потенциальным (постоянным) клиентом о заказе на поставку продукции предприятия;

переговоры директора с потенциальным инвестором;

переговоры директора компании с директором банка о предоставлении кредитной линии для реконструкции предприятия;

переговоры начальника отдела с директором предприятия о направлении сотрудника в командировку;

переговоры работника с непосредственным руководителем о предоставлении внеочередного отпуска;

переговоры заместителя директора с представителем выставочной компании об условиях участия в выставке (ярмарке);

переговоры заместителя директора по экономике с представителем поставщика по поводу отсрочки платежа;

переговоры начальника отдела с сотрудником о необходимости срочной сверхурочной неоплачиваемой работы;

собеседование сотрудника (сотрудников) кадровой (и др.) службы с соискателем вакантной должности;

переговоры начальника отдела продаж с постоянным клиентом компании по поводу своевременности оплаты поставленных товаров (предоставленных услуг);

переговоры начальника отдела маркетинга со съемочной группой местного телевидения об изготовлении рекламного ролика о достоинствах новой продукции;

переговоры на тему, предложенную участниками деловой игры.

Деловая игра «Встреча в лифте»

Цель игры: отработка коммуникативных навыков переговоров в сложной ситуации.

Игровая ситуация: студенты разбиваются на пары (один – сотрудник, другой – клиент).

Сотрудник встречается в лифте перспективного потенциального клиента, с которым он знаком заочно (знает, что он владелец крупной фирмы) и точно уверен, что будет ему полезен. Клиент не знает сотрудника и выходит через 7 этажей. У сотрудника есть около 30 секунд на установление контакта.

Задача клиента – слушать ровно 30 с, после чего принять решение о дальнейшем сотрудничестве.

Деловая игра "The more the better"

Цель игры: отработка коммуникативных навыков переговоров в сложной ситуации.

Участники работают в парах. Один студент задает вопросы, второй только считает количество (не отвечает). Преподаватель засекает первые 3 мин, подводит итог. Затем участники в парах меняются ролями, и преподаватель объявляет второй раунд. Задача участников – задать максимальное количество вопросов собеседнику за 3 мин. Тематика вопросов – либо продукт, который Вы продаете, либо личные вопросы.

Обсуждение после упражнения.

1 Кто из участников задал больше вопросов?

2 Все ли вопросы были по заданной теме?

3 Что помогало/мешало в выполнении упражнения?

Домашнее задание «Памятка для делового человека»

Студентам предлагается разработать памятку в рамках предложенной тематики с целью эффективного позиционирования себя в деловом сообществе. Разработка памятки осуществляется студентами на основе учебной литературы и дополнительных источников по данной проблематике. Памятка должна быть составлена в письменном виде и содержать в себе от 10 до 20 кратких рекомендаций по деловому общению. Студенты самостоятельно выбирают для разработки один тип памятки из предложенного списка:

- памятка «Как установить деловой контакт»;
- памятка «Как заставить человека встать на Вашу сторону»;
- памятка «Как создать благоприятное впечатление о себе»;
- памятка «Основные принципы переговорного процесса»;
- памятка «Десять (двадцать) способов понравится людям».

Деловая игра «Искусство переговоров»

Цель игры: отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи, технологий аргументации и убеждения.

Игровая ситуация: две стороны переговоров должны договориться о деталях делового сотрудничества, при этом важно проявить тактику убеждения, технологии аргументации, способы привлечения оппонента на свою точку зрения.

Коммуникативные роли: две команды (по 3–4 чел.), представляющие учреждение культуры и организацию-подрядчика или посредника, а также наблюдатели (2–3 чел.), которые высказывают свое мнение об успешности предпринятой попытки достичь соглашения, о коммуникативных навыках участников переговоров.

Для проведения игры ведущий (преподаватель) делит студентов на небольшие группы, представляющие две стороны переговоров. За стол переговоров с обеих сторон садятся две команды, представляющие две стороны, а также наблюдатели. Ведущий определяет в какой последовательности участники будут «проигрывать» ситуацию переговоров. Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходе переговоров, особенности ситуации, финансовые возможности организаций. Внимание к деталям (цены, сроки, условия, уступки) должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап: уточнение позиций и интересов.

Второй этап: обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап: отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап: результирующий.

Результатом в данном случае является не только достижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

После переговоров оценку участникам дает ведущий совместно со всеми участниками переговоров.

Контрольная работа

Данный вид оценочного средства проводится письменно, путем ответов студентами на поставленные вопросы и задачи, разбитые на 3 варианта. Во время проведения контрольной работы оценивается способность студента найти правильный ответ на поставленный вопрос, умение

сориентироваться в ситуации делового характера, а также применять полученные в ходе лекций знания. Список вопросов для контрольной работы приведен в ФОС по дисциплине.

Домашнее задание «Договора и контракты в переговорном процессе»

Студентам предлагается самостоятельно разработать текст контракта или договора в рамках предложенной тематики с целью применения навыков составления деловых текстов. Договор (контракт) разрабатывается опорой на учебные материалы и на основании действующих правовых норм и требований к документам данного типа. Студенты самостоятельно определяют наименование физических или юридических лиц и выбирают один тип документа из предложенного списка:

1. Контракт по трудоустройству.
2. Контракт по выполнению работ.
3. Договор на поставку товара.
4. Договор о сотрудничестве.
5. Договор о прохождении практики.
6. Договор о предоставлении услуг.

Домашнее задание «Резюме»

Студентам предлагается самостоятельно разработать собственное резюме с целью эффективной самопрезентации для предполагаемого работодателя. Резюме должно содержать основные разделы, требуемые для документов такого типа. Перед выполнением данного задания студенты знакомятся не только с учебной литературой, но и с методическими рекомендациями по составлению резюме, образцами резюме.

Деловая игра «Прием на работу»

Цель игры: оценить деловые коммуникативные навыки студентов, навыки деловой речи, умение эффективно позиционировать себя.

Игровая ситуация: в городе открывается новое учреждение культуры ведется набор молодых и перспективных сотрудников; профиль организации, спектр деловых качеств и список профессиональных требований к сотрудникам может варьироваться (например, в организацию может требоваться арт-менеджер или специалист по социокультурному проектированию).

Коммуникативные роли: руководитель организации и менеджер по персоналу (всего 2 чел.); кандидаты на вакантные должности (остальные студенты).

Ведущий заранее делает объявление об открытии организации, которое формулирует руководство новой фирмы. Участники игры готовят и корректируют собственные резюме для данной организации и представляют их во время деловой встречи. Каждый кандидат проходит собеседование, где зачитываются резюме, обсуждаются деловые и личные качества претендентов, оплата и условия труда. От руководства требуется выяснить, насколько подходит каждый кандидат на вакантную должность, их умение находить выход из ситуаций в сфере деловой коммуникации, тогда как для кандидата важно эффективно себя позиционировать, продемонстрировать деловые качества и удачно пройти собеседование.

После заслушивания всех претендентов комиссия в составе руководства организации удаляется на совещание и принимает решение о приеме на работу из числа прошедших собеседование.

Заключительный этап – подведение итогов. Руководство организации объявляет список принятых на вакантные должности, комментируя, чем мотивирован выбор. Ведущий оценивает работу каждого студента.

Задание для междисциплинарного проекта

1. Кейс: Основные принципы и технологии ведения переговорного процесса

Ведение переговоров представляет собой сложный и многогранный процесс коммуникации между оппонентами в деловой среде, который характеризуется основными этапами, функциями, методами, техниками и стратегиями взаимодействия, ключевой целью которого является возникновение долгосрочных отношений между партнёрами. В связи с этим, важно знать технологию ведения переговорного процесса.

Задание: изучите основные принципы и технологию ведения переговоров и постройте интеллект-карту, отражающую основные компоненты переговорного процесса.

Интеллект-карта - метод организации идей, задач, концепций и любой другой информации. Помогают визуально структурировать, запоминать и объяснять сложные вещи. В центре всех интеллект-карт — главная идея. От нее отходят ключевые мысли (элементы), которые можно делить на подпункты до тех пор, пока вся информация не будет структурирована.

Цифровой инструментарий: для выполнения данного задания можно воспользоваться предлагаемыми (Xmind // <https://xmind.app/>; MindNODE // <https://www.mindnode.com/>; Mindjet // <https://www.mindmanager.com/en/>) или любыми иными сервисами для построения интеллект-карт.

2. Кейс: Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.

Глобализация современных рыночных отношений и общества в целом вызвало к жизни относительно новый вид переговоров – международные переговоры, которые можно определить как это организованный процесс межличностного взаимодействия иностранных партнеров, ориентированный на разрешение конфликтов или развитие сотрудничества и предполагающий совместное принятие определенного решения, имеющего международное значение. Отличительной чертой международных переговоров являются партнерские отношения, построенные на протокольных принципах равенства, взаимного уважения и соблюдения взаимных интересов. Это означает, что культурная составляющая в международных переговорах занимает особое место, а сам переговорный процесс выступает как важная составляющая культуры делового общения.

Задание: изучите материал по данной теме и создайте инфографику по основным видам деловых культур и национальным особенностям ведения переговоров в западных и восточных странах.

Цифровой инструментарий: для выполнения данного задания можно воспользоваться предлагаемыми (Figma// <https://www.figma.com/> ; Visme // <https://www.visme.co/> ; Piktochart // <https://piktochart.com/>) или любыми иными сервисами для создания инфографики.

3. Кейс: Переговоры в процессе продаж

Для маркетолога стратегически важно знать, что характеризует такие процессы коммуникации как «продажа» и «переговоры», и чем эти процессы отличаются друг от друга. Переговоры в продажах (negotiation) — процесс последовательного разрешения разногласий по цене, товару, условиям или срокам с целью получения обязательств клиента. Продажи отличаются от переговоров только одним аспектом: в продажах ваше желание продать больше, чем желание клиента купить, а в переговорах ваши желания должны быть на одном уровне. Но что это даёт на практике? Зачем это знать? Подобное знание главным образом помогает подобрать нужные инструменты влияния на партнёра, а также использовать правильную стратегию и тактику их применения.

Задание: изучите основные принципы, этапы и техники переговоров в процессе продаж и схематизируйте данный процесс в виде ментальной карты.

Цифровой инструментарий: для выполнения данного задания можно воспользоваться предлагаемыми (Xmind // <https://xmind.app/>; MindNODE // <https://www.mindnode.com/>; Mindjet // <https://www.mindmanager.com/en/>) или любыми иными сервисами для построения ментальных карт.

**Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Примерное задание для проведения промежуточной аттестации (зачет)

Вопросы.

1. Общение. Его функции и основные виды. Формы делового общения.
2. Деловая этика и её специфика. Этические принципы деловой коммуникации. Принципы делового этикета.
3. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
4. Коммуникативные барьеры, их виды и пути преодоления.
5. Деловые конфликты. Структура конфликта. Стадии развития конфликта.
6. Стратегии поведения в конфликте. Сетка Томаса-Килменна. Пути и средства разрешения делового конфликта.
7. Деловая риторика. Современная риторика и её законы.
8. Письменная форма деловой коммуникации. Документ и его основные элементы.
9. Деловые письма, их виды и структура. Этикет делового письма.
10. Устные виды делового общения. Деловая беседа и её структура.
11. Устные виды делового общения. Деловое совещание и его особенности.
12. Устные виды делового общения. Деловые переговоры и особенности их проведения.
13. Устные виды делового общения. Деловой телефонный разговор.
14. Понятие об имидже в деловой коммуникации. Структура имиджа делового человека.
15. Дресс-код в деловой коммуникации.

Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (ЗАЧЕТУ) - 15 баллов:

Мероприятия Максимальное значение в баллах

- | | |
|--------------------------------|----|
| 1. Теоретический вопрос | 5 |
| 2. Задания на проверку умений | 5 |
| 3. Задания на проверку навыков | 5 |
| Итого | 15 |

Критерии оценки ответа на зачете

1. Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Ответы на поставленные вопросы в билете или дополнительные излагаются логично, последовательно и аргументированно. Всесторонне и глубоко раскрываются теоретические вопросы, определяющие причинно-следственные связи.

4 балла выставляется студенту, который грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами исследований в профессиональной области, имеет представление о междисциплинарных связях, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые неточности.

3 балла выставляется студенту, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, не способен конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. На поставленные дополнительные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

2 балла выставляется студенту, если дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл выставляется студенту, если дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные

знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

2. Задание на проверку умений

5 баллов выставляется студенту, который демонстрирует четкое понимание задания, определяет все данные, необходимые для решения задачи, а в случае их недостаточности осуществляет самостоятельный поиск информации для выполнения задания, предлагает обоснованный способ решения задания, этапы решения задания последовательны, не содержат ошибок. Предлагает несколько способов решения, но аргументированно выбирает наиболее рациональный или доказывает возможность единственно правильного решения. Дает развернутые комментарии, речь грамотная, последовательная.

3 балла выставляется студенту, который грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает свое решение, которое не в полной мере соответствует условиям, представленным в задании. Обучающийся использует все данные, которые приведены в содержании задания, но в случае их недостаточности не осуществляет поиск всей необходимой информации. Обучающийся осуществляет попытки проводить сравнение, осуществлять аргументацию, компилировать сведения из предложенных преподавателем источников для поиска решений в предложенных заданиях, однако демонстрирует некоторые неточности и погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.

2 балла выставляется студенту, который демонстрирует отсутствие понимания смысла задания, затрудняется устанавливать причинно-следственные связи; соотносить общие и частные вопросы, не умеет проводить поиск информации и ее источников при поиске решения задания. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к заданию.

3. Задание на проверку навыков

5 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

2 балла Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

1-0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для реферата:

1. История развития представлений о сущности и значении переговоров.
2. Место переговоров в современном мире.
3. Основные составляющие переговорного процесса.
4. Консультации, дискуссии и договоренности в структуре переговорного процесса.
5. Проблема выделения различных типов переговоров.
6. Основные типы переговоров.
7. Конфликтные переговоры.
8. Переговоры в духе сотрудничества.
9. Признаки конструктивных переговоров.
10. Вопросы и консультации в духе конструктивных переговоров.
11. Признаки неконструктивных переговоров.
12. Основные этапы ведения переговоров и их характеристика.
13. Способы интерактивного воздействия в ходе переговоров.
14. Характеристика переговоров «полемиического» типа.
15. Характеристика переговоров «с позиции силы».
16. Формы и приемы манипуляций во время переговоров.
17. Рациональные переговоры.
18. Оценка эффективности переговоров.
19. Приемы повышения эффективности переговоров.
20. Рекомендации по завершению деловых переговоров.
21. Обучение переговорам.
22. Западная культура ведения переговоров.
23. Восточный национальный стиль ведения переговоров.
24. Сущность, виды и принципы медиации.
25. Роль и функции медиатора в переговорном процессе.

Критерии оценки реферата (умения, навыки):

20 баллов ставится (максимальное количество баллов), если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

15 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

12 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

2 балла – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

0 баллов – реферат студентом не представлен.