

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович  
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет  
Дата подписания: 14.09.2024 08:42:15  
Уникальный программный ключ:  
528682d78e671e566ab0701fcbaz72f735a12



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образова-  
тельное учреждение  
высшего образования  
«Саратовский государственный аграрный универси-  
тет  
имени Н.И. Вавилова»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой

/Воротников И.Л./

« 20 » 05 2021 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	Деловые коммуникации в менеджменте
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (про- филь)	Производственный менеджмент в агробизнесе
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Очная
Кафедра-разработчик	Проектный менеджмент и внешнеэкономиче- ская деятельность в АПК
Ведущий преподаватель	Доцент Минеева Л.Н.

Разработчик(и): доцент, Минеева Л.Н.

Саратов 2021

## Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	3
2	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
3	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13
4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования	26

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

В результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 г. № 970, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

### Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте»

<i>Компетенция</i>		<i>Индикаторы достижения компетенций</i>	<i>Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (семестр)</i>	<i>Виды занятий для формирования компетенции</i>	<i>Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции</i>
<i>Код</i>	<i>Наименование</i>				
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Выстраивает эффективные межличностные коммуникации с коллегами и деловыми партнерами	2	практические	Тестовые задания, кейс-задания, самостоятельная работа

ОПК-5	Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ	Осуществляет переписку, организует и проводит презентации, переговоры и совещания в цифровой среде	2	практические	Тестовые задания, контрольная работа, кейс-задания, самостоятельная работа
-------	--	--	---	--------------	--

**Примечание:**

Компетенция УК-4 –также формируется в ходе освоения дисциплин: «Иностранный язык», «Русский язык и культура речи», а также в ходе прохождения ознакомительной практики и выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

Компетенция ОПК-5 –также формируется в ходе освоения дисциплин: «Информатика», «Цифровые технологии в менеджменте», также при выполнении и защиты выпускной квалификационной работы.

**2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**Перечень оценочных материалов**

Таблица 2

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного средства в ОМ
1	контрольная работа	средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по разделу или нескольким разделам	комплект контрольных заданий по вариантам
2	доклад	продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном ви-	темы докладов

		де полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	
3	кейс	случай из практики наглядно демонстрирующий какую-либо теорию	комплект кейсовых заданий
4	тестирование	метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения обучающимися ряда специальных заданий	банк тестовых заданий
5	проблемное занятие	система методов и средств, обеспечивающих возможности творческого участия обучающихся в процессе усвоения новых знаний, формирование творческого мышления и познавательных интересов личности	перечень дискуссионных тем и вопросов для проведения занятия, задания для самостоятельной работы, дискуссии

### Программа оценивания контролируемой дисциплины

Таблица 3

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Теория переговорного процесса.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, контрольная работа
2	Организация и ведение переговоров.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование,
3	Подготовка переговоров.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, метод кейсов, устный опрос
4	Стратегия и тактика переговоров.	ОПК-5	Письменный

			опрос, тестирование, контрольная работа
5	Методика ведения переговоров.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, проблемное занятие
6	Переговоры как искусство общения.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, проблемное занятие, устный опрос, доклад
7	Искусство ведения переговоров.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, контрольная работа
8	Поиски компромисса в переговорном процессе.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, проблемное занятие
9	Формы делового общения.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, устный опрос, реферат
10	Деловой этикет.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, контрольная работа
11	Публичное выступление	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, проблемное занятие
12	Проведение презентаций	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, доклад
13	Совещания и собрания	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, контрольная работа
14	Деловой протокол	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, проблемное занятие
15	Моделирование переговорного процесса.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, устный опрос
16	Письменное деловое общение и телефонные переговоры	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, контрольная работа
17	Приемы проведения бесед с деловыми партне-	ОПК-5	Письменный

	рами.		опрос, тестирование, метод кейсов, проблемное занятие
18	Технология завершения переговоров.	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, проблемное занятие, устный опрос, доклад
19	Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	УК-4	Письменный опрос, тестирование, контрольная работа
20	Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	ОПК-5	Письменный опрос, тестирование, проблемное занятие
21	Коммуникативные барьеры в деловых переговорах	УК-4	Письменный опрос, тестирование, устный опрос

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине «Организация и проведение деловых переговоров» на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Таблица 4

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
УК-4, 2 семестр	Выстраивает эффективные межличностные коммуникации с коллегами и деловыми партнерами	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале (основы коммуникационного процесса в компании; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами), не знает практику при-	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание материала (основы коммуникационного процесса в компании; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами), практики применения матери-

		<i>менения материала, допускает существенные ошибки</i>	<i>изложении программно-го материала</i>		<i>ала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий</i>
<i>ОПК-5, 2 семестр</i>	<i>Осуществляет переписку, организует и проводит презентации, переговоры и совещания в цифровой среде</i>	<i>обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале (основы делового протокола и деловой этики), не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки</i>	<i>обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала</i>	<i>обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей</i>	<i>обучающийся демонстрирует знание материала (основы делового протокола и деловой этики), практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий</i>

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

**3.1. Доклады**



*Умения и навыки, на формирование которых направлено выполнение данного вида работ*

Выполнение устного доклада в полной мере раскрывает творческий подход обучающихся к самостоятельной проработке нового материала, позволяет оценить степень готовности учащихся к самостоятельному выбору актуальных проблем дисциплины. Данный вид творческой работы позволяет обучающимся овладеть навыками систематизации материала, развивает умение конкретизировать и обобщать проблемы и перспективы развития маркетинговой деятельности на основе анализа массива научной и периодической литературы по выбранной теме.

*Критерии оценки доклада.*

Оценка «3» - зачитал ответ по записям, недостаточно раскрыл тему; термины, используемые в докладе, объяснить не смог;

Оценка «4» - достаточно подробно рассказал материал вопроса, на дополнительные вопросы ответить не смог;

Оценка «5» - рассказал материал с комментариями и пояснениями, высказал свою точку зрения по теме, отвечал на дополнительные вопросы, участвовал в обсуждении других докладов.

*Темы докладов, рекомендуемые к написанию при изучении дисциплины «Организация и проведение деловых переговоров»:*

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
6. Роль информации в деловом общении.
7. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
8. Понятия речевой культуры делового общения.
9. Мотивация речи.
10. Риторический инструментарий речи.
11. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
12. Отличительные особенности письменной деловой речи.
13. Понятия логической культуры речи.
14. Особенности применения законов логики в деловой речи.
15. Понятие аргумент, умозаключение.
16. Искусство рассуждать и убеждать.
17. Сочетание логики и аргументации.
18. Способы опровержения доводов оппонента.
19. Различные типы собеседников.
20. Определение состояния собеседника по его манере говорить.
21. Позиция слушателя и говорящего.
22. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
23. Искусство отвечать на поставленные вопросы.

24. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
25. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
26. Национальные особенности невербального общения.
27. Этика личности и корпоративная этика.
28. Понятие протокольного мероприятия.
29. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
30. Подготовка к проведению деловой беседы.
31. Проведение деловой беседы.
32. Подготовка и проведение делового совещания.
33. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
34. Виды переговоров и особенности их проведения.
35. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
36. Процедура приема посетителей.
37. Правила ведения делового телефонного разговора.
38. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
39. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

### **3.2. Контрольные работы**

*Цель контрольной работы:* углубить, систематизировать и закрепить теоретические знания обучающихся; проверить степень усвоения одной темы или вопроса.

- Тематика контрольных и самостоятельных работ устанавливается в соответствии с изученной темой
- количество вариантов заданий – по теме используется два варианта заданий.
- Приводится пример одного из вариантов по каждой теме для самостоятельных и контрольных работ.
- количество вариантов заданий.

Приводится пример одного из вариантов контрольной работы по каждой теме.

#### **Тема «Организация и ведение переговоров»**

*Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

*Контрольные вопросы:*

1. Традиционные подходы к ведению переговоров.
2. Виды переговоров.
3. Основные этапы переговорного процесса.

*Темы докладов:*

1. Понятие и виды деловых переговоров.
2. Понятие и виды делового общения.
3. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.

### **Тема «Стратегия и тактика переговоров».**

#### *Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

#### *Контрольные вопросы:*

1. Манипуляции в переговорном процессе.
2. «Обратный метод» на переговорах.
3. Дискуссионный этап переговорного процесса.
4. Тактики давления.
5. НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения).

#### *Темы докладов:*

1. Характеристика коммуникационного процесса.
2. Лидерство в организациях. Стили лидерства.

### **Тема «Методика ведения переговоров».**

#### *Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

#### *Контрольные вопросы:*

1. Основные методы ведения переговоров.
2. Бизнес-аргументации.
3. Оценка деловой аргументации.

#### *Темы докладов:*

1. Роль информации в деловом общении.
2. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
3. Понятия речевой культуры делового общения.
4. Мотивация речи.
5. Риторический инструментарий речи.

### **Тема «Поиски компромисса в переговорном процессе».**

#### *Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных

в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

*Контрольные вопросы:*

1. Позиция слушающего.
2. Позиция говорящего.
3. Совместный анализ вариантов решений.
4. «Стандартные» и «нестандартные» переговоры.
5. Техника аргументирования.

*Темы докладов:*

1. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
2. Понятия логической культуры речи.
3. Искусство рассуждать и убеждать.

### **Тема «Формы делового общения».**

*Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

*Контрольные вопросы:*

1. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
2. Особенности проведения встреч, совещаний.

*Темы докладов:*

1. Сочетание логики и аргументации.
2. Способы опровержения доводов оппонента.
3. Различные типы собеседников.
4. Позиция слушателя и говорящего.

### **Тема. Деловой этикет.**

*Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

*Контрольные вопросы:*

1. Значение вербальной и невербальной информации в процессе межличностных коммуникаций.
2. Максимы вежливости делового этикета.
3. Максима признательности.
4. Максимы уважительности.
5. Максимы благожелательности.

## 6. Максимумы терпения.

### *Темы докладов:*

1. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
2. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
3. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.

## **Тема «Деловой протокол»**

### *Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

### *Контрольные вопросы:*

1. Коммуникативное пространство и его организация.
2. Протокольные мероприятия.
3. Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров

### *Темы докладов:*

1. Этика личности и корпоративная этика.
2. Понятие протокольного мероприятия.
3. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
4. Подготовка к проведению деловой беседы.
5. Проведение деловой беседы.
6. Подготовка и проведение делового совещания.

## **Тема «Письменное деловое общение и телефонные переговоры»**

### *Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

### *Контрольные вопросы:*

1. Письменное деловое общение: преимущества и недостатки.
2. Телефонные переговоры: преимущества и недостатки.
3. Проблемы передачи информации в телекоммуникации.
4. Диалог как основа речевого общения.

### *Темы докладов:*

1. Отличительные особенности письменной деловой речи.
2. Особенности применения законов логики в деловой речи.
3. Понятие аргумент, умозаключение.
4. Правила ведения делового телефонного разговора.

## **Тема «Приемы проведения бесед с деловыми партнерами».**

### *Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

### *Контрольные вопросы:*

1. Тактика завершения переговорного процесса.
2. Заключительные документы переговоров.
3. Завершение переговоров.
4. Моделирования диалогической ситуации.

### *Темы докладов:*

1. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
2. Виды переговоров и особенности их проведения.
3. Процедура приема посетителей.
4. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.

## **Тема «Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями»**

### *Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

### *Контрольные вопросы:*

1. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.
2. Российский стиль ведения деловых переговоров.
3. Основные проблемы межкультурного общения.

### *Темы докладов:*

1. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.
2. Национальные особенности невербального общения.

## **Тема «Коммуникативные барьеры в деловых переговорах»**

### *Методические рекомендации:*

При рассмотрении данной темы необходимо обратить внимание на основные понятия и термины, прочитать соответствующие разделы в учебниках, указанных в списке обязательной литературы, изучить дополнительную литературу и Интернет ресурсы, ответить на поставленные вопросы, а также сформулировать по возможности собственные вопросы для обсуждения на практическом занятии.

### *Контрольные вопросы:*

1. Поиск совместных путей решения проблемы.

## 2. Стирание противоречий.

*Темы докладов:*

1. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
2. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
3. Определение состояния собеседника по его манере говорить.

### 3.3. Кейс-задания

*Цель кейс-заданий:* научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию – кейс, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать ее из одной формы в другую.

#### Кейс по теме «Подготовка переговоров»

##### *Кейс «Прием иностранной делегации»*

Прием немецкой делегации в количестве 4-х человек, прибывающих в Саратов для встречи с руководством компании ОАО «Интерконтинент» для решения вопросов по взаимному сотрудничеству.

Состав делегации:

Герман фон Бегр – президент фирмы «Ориент»

Эрих Крамер – руководитель отдела продаж,

Фриц Вольф – руководитель отдела закупок,

Хельга Редигер – переводчик.

Срок пребывания – 3 дня.

Прибытие \_\_\_\_\_.

Убытие « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

*Вопросы и задания*

1. Необходимо составить трехдневный план мероприятий и особенностей расселения, питания, организации встреч с иностранными партнерами.

2. После составления маршрута каждый студент представляет свой вариант перед студенческой группой, отвечает на вопросы собравшихся. Преподаватель предлагает членам группы обсудить вопрос полноты изложения своего варианта встречи.

3. После обсуждения каждого выступления происходит коллективное обсуждение лучших/худших маршрутов и возможный сценарий корректировки планов.

#### Кейс по теме «Приемы проведения бесед с деловыми партнерами»

##### *Кейс «Правила воздействия на человека»*

Дейл Карнеги выделяет 9 правил, соблюдая которые человек может воздействовать на людей, не оскорбляя их ни не вызывая у них чувства обиды.

1. Перед тем, как сделать человеку замечание, похвалите его и искренне признайте его достоинства.

2. Указывайте на ошибки других людей не прямо, а косвенно.

3. Перед тем, как критиковать человека, поговорите о собственных ошибках.

4. Вместо прямого приказания, задавайте человеку вопросы.

5. Всегда давайте людям возможность спасти свой престиж.

6. Выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу.

7. Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.

8. Прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.

9. Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете. Для этого надо говорить человеку о том, что хочет он, и научить его, как ему получить желаемое.

*Вопросы и задания:*

1. Проанализируйте вышеприведенные правила.

2. Приведите пример ситуаций, демонстрирующих поведение в соответствии с данными правилами и с их нарушениями.

3. Разыграйте их в группе.

### **3.4. Тестовые задания**

По дисциплине «Организация и проведение деловых переговоров» предусмотрено проведение следующих видов тестирования: письменное.

#### **Письменное тестирование.**

Письменное тестирование проводится после изучения определенного раздела дисциплины.

*Цель тестирования:* углубить, систематизировать и закрепить теоретические знания обучающихся; проверить степень усвоения одной темы или вопроса.

*Результаты тестирования учитываются при проведении рубежного контроля.*

*Приводится пример одного из вариантов типового расчета.*

1. Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта:

А) субъективные оценки переговоров и их результатов;

Б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;

В) выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;



Г) быстротечность переговоров.

2. Определите общие признаки переговоров:

А) это диалог как минимум двух сторон;

Б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;

В) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;

Г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

3. К переговорам обычно приступают, если:

А) стороны заинтересованы в дружественных отношениях;

Б) есть четкое правовое решение проблемы;

В) баланс сил неравный;

Г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.

4. Основа любых переговоров – это:

А) интересы;

Б) коммуникации;

В) общение;

Г) ситуация.

5. Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:

А) инструменты;

Б) решение;

В) цель;

Г) место.

6. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?

А) избегающий;

Б) уступающий;

В) отрицающий;

Г) наступающий.

7. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?

А) одна;

Б) две;

В) три;

Г) четыре.

- 8 В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставиться основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?
- А) выигрыш – выигрыш;
  - Б) выигрыш – проигрыш;
  - В) проигрыш – проигрыш;
  - Г) проигрыш – выигрыш.
- 9 В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставиться основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?
- А) выигрыш – выигрыш;
  - Б) выигрыш – проигрыш;
  - В) проигрыш – проигрыш;
  - Г) проигрыш – выигрыш.
10. Взаимозависимые переговоры предполагают:
- А) совпадение интересов партнеров;
  - Б) слишком большое расхождение интересов;
  - В) смещенные интересы партнеров;
  - Г) все вышеперечисленное верно.
11. Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего?
- А) совместное решение проблемы;
  - Б) информационно-коммуникационная;
  - В) функция регуляции;
  - Г) функция отвлечения внимания.
12. Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений?
- А) функция пропаганды;
  - Б) функция проволочек;
  - В) функция регуляции;
  - Г) функция отвлечения внимания.
13. Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?
- А) вознаграждение;
  - Б) описание;
  - В) выражение;
  - Г) предложение.
14. Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использо-

вания.

- А) описание действий по предотвращению ошибки;
- Б) похвала;
- В) описание сути ошибки;
- Г) выяснение причин ошибки.

15. В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?

- А) мягкий стиль;
- Б) жесткий стиль;
- В) торговый стиль;
- Г) сотруднический стиль.

16. Если в рамках острых конфликтных отношений необходимо снять непосредственную угрозу для компании или людей, это какой тип переговоров?

- А) углубленные переговоры;
- Б) пропагандистские переговоры;
- В) проблемные переговоры;
- Г) неотложные переговоры

17. Для какого подэтапа ведения переговоров характерно уточнение позиций, определение приоритетов сторон и понимание возможных путей решения проблемы?

- А) обсуждение позиций;
- Б) согласование интересов;
- В) уточнение интересов и позиций;
- Г) выработка договоренностей.

18. Какая форма разрешения конфликта двух сторон с помощью третьей стороны представляет особый вид переговорного процесса?

- А) медиация;
- Б) примирение;
- В) социальное давление;
- Г) компромисс.

19. Если стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга при относительной равноценности шагов друг друга, такое решение называется:

- А) асимметричным;
- Б) компромиссным;
- В) обоюдно выгодным;
- Г) принципиально новым.

20. К каким барьерам восприятия относится комплекс психологических и социальных препятствий на пути адекватного восприятия интересов, позиций и идей

сторон?

- А) психологические;
- Б) стереотипизации;
- В) барьеры восприятия;
- Г) барьеры искажения.

21. Как называется механизм искажения восприятия, при котором любые поступки противоположной стороны объясняются его злым умыслом?

- А) приписывающее искажение;
- Б) искажение восприятия действия;
- В) гипертрофированность восприятия;
- Г) искажение восприятия мотивов поведения.

22. Стил ь ведения переговоров, при котором стороны действуя активно и самостоятельно, стараются добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, называется:

- А) сотрудничество;
- Б) позиционный торг;
- В) кооперативность;
- Г) конфронтация.

23. Тактика предоставления партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями называется:

- А) расстановка ложных акцентов;
- Б) «салями»;
- В) растущие требования;
- Г) двойное толкование.

24. Какие из перечисленных примеров относятся к технике прямого запроса информации?

- А) Вас интересует улучшение качества?
- Б) Какие сроки были бы оптимальными в этой ситуации?
- В) Можно ли конкретнее о...?
- Г) Каких фактов Вам не хватает для принятия решения?

25. Какой манипулятивной технике соответствует внешняя демонстрация готовности к сотрудничеству, но отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства?

- А) иллюзия сотрудничества;
- Б) дезориентация;
- В) игра на нетерпеливости;
- Г) провоцирование защитной реакции.

### **3.5.Рубежный контроль**

- *Цель проведения рубежного контроля – проверка уровня усвоения раздела или тем курса по дисциплине «Деловые коммуникации в менеджменте».*

- *критерии оценки рубежного контроля:*

Оценка «5» - отлично – заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание вопроса, умение приводить примеры, поясняющие излагаемый материал.

Оценка «4» - хорошо - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные, но неглубокие знания вопроса. Поясняющие примеры приводятся редко.

Оценка «3» - удовлетворительно – заслуживает обучающий, обнаруживший знания по основным моментам вопроса, но не раскрыв его сути.

Оценка «2» - неудовлетворительно – выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях и допустившему принципиальные ошибки в изложении ответа на вопрос.

- *Вопросы рубежного контроля, рассматриваемые на аудиторных занятиях и выносимые на самостоятельное изучение.*

### **Вопросы рубежного контроля № 1**

*Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях*

1. Традиционные подходы к ведению переговоров.
2. Виды переговоров.
3. Основные этапы переговорного процесса.
4. Этапы подготовки переговоров.
5. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
6. Установление контакта с партнерами.
7. Выявление интересов партнера.
8. Начальная стадия ведения переговоров.
9. Подготовка темы и предмета переговоров.
10. Выбор модели ведения переговоров.
11. Выбор модели ведения переговоров.
12. Самооценка психологической готовности к переговорам.
13. Дискуссионный этап переговорного процесса.
14. Тактики давления в переговорном процессе.
15. НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения).
16. Манипуляции в переговорном процессе.
17. Основные методы ведения переговоров.
18. Стратегия «мягкой» и «жесткой» позиции.
19. Поиск совместных путей решения проблемы.
20. Основные постулаты эффективного речевого воздействия.
21. Установление контакта с партнерами.
22. Невербальные манипуляции и способы противодействия им.
23. Преодоление барьеров в общении.
24. Стирание противоречий. Бизнес-аргументации. Оценка деловой аргументации.

25. Правила кооперации Г.Грайса.
26. Совместный анализ вариантов решений.
27. «Стандартные» и «нестандартные» переговоры.
28. Техника аргументирования в переговорном процессе.
29. Метод «плюса и минуса».
30. Формы делового общения.

#### *Вопросы для самостоятельного изучения*

1. Определение переговорной концепции.
2. Составление досье.
3. Самооценка психологической готовности к переговорам.
4. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями
5. Коммуникативные барьеры в деловых переговорах
6. «Стандартные» и «нестандартные» переговоры.
7. Техника аргументирования. Метод «плюса и минуса».
8. Максимум вежливости делового этикета.
9. Максимум вежливости делового этикета.
10. Максимум признательности.
11. Максимум уважительности.
12. Максимум благожелательности.
13. Максимум терпения.

#### **Вопросы рубежного контроля № 2**

##### *Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях*

1. Основные составляющие делового этикета.
2. Публичное выступление: особенности организации и проведения
3. Проведение презентаций.
4. Особенности организации и проведения совещания и собрания
5. Гарвардский проект по переговорному процессу.
6. Методика ведения переговоров Веттена и Камерона.
7. Поиски компромисса в переговорном процессе.
8. Приемы эффективных деловых коммуникаций.
9. Деловой протокол
10. Протокольные мероприятия.
11. Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров
12. Моделирование переговорного процесса.
13. Письменное деловое общение
14. Телефонные переговоры
15. Проблемы передачи информации в телекоммуникации.
16. Диалог как основа речевого общения.
17. Речевые формулы поддержания диалога.
18. Речевые формулы дискуссии.
19. Моделирования диалогической ситуации.
20. Этапы завершения переговоров.

21. Подготовка заключительных документов.
22. Тактика завершения переговорного процесса.
23. Критический анализ поведения сторон.
24. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.
25. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.
26. Национальные особенности невербального общения.
27. Российский стиль ведения деловых переговоров.
28. Основные проблемы межкультурного общения.

#### *Вопросы для самостоятельного изучения*

1. Протокольные мероприятия.
2. Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров
3. Коммуникативное пространство в телефонных переговорах.
4. Проблемы передачи информации в телекоммуникации.
5. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.
6. Национальные особенности невербального общения.
7. Российский стиль ведения деловых переговоров.
8. Основные характеристики барьеров и пути их преодоления.
9. Невербальная коммуникация

### **3.6. Промежуточная аттестация**

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент промежуточная аттестация проводится в форме зачета во 2 семестре.

Целью проведения промежуточной аттестации – зачета - является комплексная и объективная оценка качества усвоения обучающимися теоретических знаний, умения систематизировать полученные знания и применять их к решению практических задач, уровня сформированности компетенций при освоении дисциплины «Организация и проведение деловых переговоров».

В вопросах по зачету отсутствуют практические (расчетные) задания.

#### **Тематика вопросов, выносимых на зачет**

29. Традиционные подходы к ведению переговоров.
30. Виды переговоров.
31. Основные этапы переговорного процесса.
32. Этапы подготовки переговоров.
33. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
34. Установление контакта с партнерами.
35. Выявление интересов партнера.
36. Начальная стадия ведения переговоров.

37. Подготовка темы и предмета переговоров.
38. Выбор модели ведения переговоров.
39. Выбор модели ведения переговоров.
40. Самооценка психологической готовности к переговорам.
41. Дискуссионный этап переговорного процесса.
42. Тактики давления в переговорном процессе.
43. НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения).
44. Манипуляции в переговорном процессе.
45. Основные методы ведения переговоров.
46. Стратегия «мягкой» и «жесткой» позиции.
47. Поиск совместных путей решения проблемы.
48. Основные постулаты эффективного речевого воздействия.
49. Установление контакта с партнерами.
50. Невербальные манипуляции и способы противодействия им.
51. Преодоление барьеров в общении.
52. Стирание противоречий. Бизнес-аргументации. Оценка деловой аргументации.
53. Правила кооперации Г.Грайса.
54. Совместный анализ вариантов решений.
55. «Стандартные» и «нестандартные» переговоры.
56. Техника аргументирования в переговорном процессе.
57. Метод «плюса и минуса».
58. Формы делового общения.
59. Основные составляющие делового этикета.
60. Публичное выступление: особенности организации и проведения
61. Проведение презентаций.
62. Особенности организации и проведения совещания и собрания
63. Гарвардский проект по переговорному процессу.
64. Методика ведения переговоров Веттена и Камерона.
65. Поиски компромисса в переговорном процессе.
66. Приемы эффективных деловых коммуникаций.
67. Деловой протокол
68. Протокольные мероприятия.
69. Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров
70. Моделирование переговорного процесса.
71. Письменное деловое общение
72. Телефонные переговоры
73. Проблемы передачи информации в телекоммуникации.
74. Диалог как основа речевого общения.
75. Речевые формулы поддержания диалога.
76. Речевые формулы дискуссии.
77. Моделирования диалогической ситуации.
78. Этапы завершения переговоров.
79. Подготовка заключительных документов.



- 80. Тактика завершения переговорного процесса.
- 81. Критический анализ поведения сторон.
- 82. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.
- 83. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.
- 84. Национальные особенности невербального общения.
- 85. Российский стиль ведения деловых переговоров.
- 86. Основные проблемы межкультурного общения.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### **4.1 Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Контроль результатов обучения студентов, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации в менеджменте» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля и контрольные задания для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

##### **4.2 Критерии оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Описание шкалы оценивания достижения компетенций по дисциплине приведено в таблице 6.

Таблица 6

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*	Описание
<b>высокий</b>	«зачтено»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании материала
<b>базовый</b>	«зачтено»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в про-

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*	Описание
		грамме
<b>пороговый</b>	«зачтено»	Обучающийся обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
—	«зачтено»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

\* - форма промежуточной аттестации в семестре определяется в соответствии с таблицей 2 рабочей программы дисциплины (модуля)

#### 4.2.1. Критерии оценки устного ответа при промежуточной аттестации

При ответе на вопрос обучающийся демонстрирует:

**знания:** основы коммуникационного процесса в компании; принципов и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенностей ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основ делового протокола и деловой этики.

**умения:** применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения.

**владение навыками:** основными тактическими приемами ведения переговоров; методами установления причин конфликтов в деловом общении.

#### Критерии оценки

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: - знание основы коммуникационного процесса в компании; принципов и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенностей ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основ делового протокола и деловой этики; - умение применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; анализировать прове-
----------------	---

	денную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведен
<b>хорошо</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание материала, не допускает существенных неточностей;</li> <li>- в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, основ коммуникационного процесса в компании; принципов и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенностей ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основ делового протокола и деловой этики;</li> <li>- в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками основными тактическими приемами ведения переговоров; методами установления причин конфликтов в деловом общении.</li> </ul>
<b>удовлетворительно</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала;</li> <li>- в целом успешное, но не системное умение применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведен;</li> <li>- в целом успешное, но не системное владение навыками основ тактическими приемов ведения переговоров; методами установления причин конфликтов в деловом общении.</li> </ul>
<b>неудовлетворительно</b>	<p>обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в основах коммуникационного процесса в компании; принципов и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенностей ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основ делового протокола и деловой этики;</li> <li>- не умеет применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведен;</li> <li>- обучающийся не владеет навыками основных тактических приемов ведения переговоров; методами установления причин конфликтов в деловом общении.</li> </ul>

### ***Критерии оценки входного контроля:***

Оценка «5» - отлично – если обучающийся раскрыл основные положения вопроса, обосновал свой ответ, привел примеры.

Оценка «4» - хорошо - неполно, но правильно изложен ответ на задание, при изложении допущены несущественные ошибки.

Оценка «3» - удовлетворительно – если обучающийся изложил задание недостаточно последовательно и не раскрыл ответ целиком

Оценка «2» - неудовлетворительно – задание не выполнено или выполненное задание не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем.

#### 4.2.2. Критерии оценки доклада

При написании доклада обучающийся демонстрирует:

**знания:** и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основы делового протокола и деловой этики

**умения:** применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения.

**владение навыками:** основными тактическими приемами ведения переговоров; методами установления причин конфликтов в деловом общении.

#### Критерии оценки доклада

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: - знание материала (материал систематизирован и структурирован; сделаны обобщения и сопоставления различных точек зрения по рассматриваемому вопросу, сделаны и аргументированы основные выводы, отчетливо видна самостоятельность суждений, основные понятия проблемы изложены полно и глубоко) - грамотность и культура изложения; - дает правильные ответы на вопросы аудитории при презентации доклада
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: - знание материала (материал систематизирован и структурирован; сделаны обобщения и сопоставления различных точек зрения по рассматриваемому вопросу, сделаны и аргументированы основные выводы) - дает неточные ответы на вопросы аудитории при презентации доклада
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: - неполное знание материала (в материале представлена одна точка зрения, отсутствует самостоятельность суждений) - не отвечает на вопросы аудитории при презентации доклада
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: - не выполнил доклад

#### 4.2.3. Критерии оценки выполнения контрольных работ

При выполнении контрольных (самостоятельных) работ обучающийся демонстрирует:

**знания:** основы коммуникационного процесса в компании; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основы делового протокола и деловой этики

**умения:** применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения.

**владение навыками:** основными тактическими приемами ведения переговоров; методами установления причин конфликтов в деловом общении.

#### **Критерии оценки выполнения контрольных работ**

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: - полные и правильные ответы на все вопросы, успешное решение задач с необходимыми пояснениями, корректная формулировка понятий и категорий
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: - недостаточно полные и правильные ответы на все вопросы, несущественные ошибки в решении задач
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: - допущены ошибки в решении задач, неточные формулировки, отсутствуют ответы на 1-2 вопроса
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: - задание не выполнил, совершил большое количество существенных ошибок

#### **4.2.4.Критерии оценки выполнения кейс-заданий**

При выполнении кейс-заданий обучающийся демонстрирует:

**знания:** основ коммуникационного процесса в компании; принципов и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенностей ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основ делового протокола и деловой этики.

**умения:** применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения.

**владение навыками:** основными тактическими приемами ведения переговоров; методами установления причин конфликтов в деловом общении.

#### **Критерии оценки выполнения кейс-заданий**

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: - правильное решение кейса, подробная аргументация своего решение, хорошее знание теоретических аспектов решения кейса, со ссылками на нормативную или техническую документацию
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: - правильное решение кейса, достаточная аргументация своего решение, определённое знание теоретических аспектов решения кейса
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: - частично правильное решение кейса, недостаточная аргументация своего решение
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: - неправильно решил кейс, отсутствуют необходимые знания теоретические

#### 4.2.5. Критерии оценки выполнения тестовых заданий

При выполнении тестовых заданий обучающийся демонстрирует:

**знания:** основы коммуникационного процесса в компании; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основы делового протокола и деловой этики.

#### Критерии оценки выполнения тестовых заданий

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: - 85 % правильных ответов
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: - 60 % правильных ответов
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: - 50 % правильных ответов
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: - Дал менее 45 % правильных ответов

*Разработчик(и): доцент, Минеева Л.Н.*

