Приложение 1

к рабочей программе дисциплины

«Переговоры в коммерческой деятельности»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА МЕЖДУНАРОДНОГО МАРКЕТИНГА И ТОРГОВЛИ

**ПЕРЕГОВОРЫ В КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело

Международная логистика и управление поставками

Интернет-маркетинг и электронная торговля

Форма обучения

очная

ОПОП прикладного бакалавриата

Владивосток 2021

**1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Код компетенции | Формулировка компетенции | Номер  этапа  (1–8) |
| 1 | ПК-6 | Способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение | 4 |

**2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ**

**КОМПЕТЕНЦИЙ**

**ПК-6 *-*** **Способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | знать основные понятия, цели, принципы, сферы применения, объекты, субъекты, методологические основы коммерческой деятельности, ее составляющие элементы, договоры в коммерческой деятельности, ее государственное регулирование и контроль | Правильность ответов на поставленные вопросы.  Корректность использования соответствующей терминологии |
| **Умеет** | выбирать поставщиков и торговых посредников, заключать договоры и контролировать их соблюдение, уметь организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации | Самостоятельность решения поставленных задач |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | владеть умениями вести деловые переговоры; нормами деловой переписки и делопроизводства; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях | Самостоятельность решения поставленных задач |

**3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Таблица 3.2 – Перечень оценочных средств (ПК-6)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| Знания: | знать основные понятия, цели, принципы, сферы применения, объекты, субъекты, методологические основы коммерческой деятельности, ее составляющие элементы, договоры в коммерческой деятельности, ее государственное регулирование и контроль | Тема 1-3 | Тест № 1,2  Собеседование | Фонд тестовых заданий  Темы групповых и/или индивидуальных заданий |
| Умения: | выбирать поставщиков и торговых посредников, заключать договоры и контролировать их соблюдение, уметь организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации | Тема 4-9 | Защита индивидуальных заданий  Решение конкретных ситуаций | Темы групповых и/или индивидуальных заданий,  практические ситуации |
| Навыки: | владеть умениями вести деловые переговоры; нормами деловой переписки и делопроизводства; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях | Тема 10-17 | Групповая дискуссия | Темы эссе, рефератов  Вопросы для подготовки к экзамену |

**4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | | | | | | | | | | |
| Собеседование | Контрольные вопросы | Тестирование | Задания | Вопросы по темам |  |  |  |  |  |  |  | Итого |
| Лекции | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
| Практические занятия |  |  |  | 18 | 12 |  |  |  |  |  |  |  | 30 |
| Самостоятельная работа |  |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 |
| ЭОС |  | 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 22 |
| Промежуточная аттестация |  |  | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |
| Итого |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма баллов  по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика уровня освоения дисциплины |
| от 91 до 100 | «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности |
| от 76 до 90 | «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации |
| от 61 до 75 | «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации |
| от 41 до 60 | «неудовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков |
| от 0 до 40 | «неудовлетворительно» | Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков |

**5 КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**5.1 Тест № 1. «Деловые переговоры»**

**1.** Удачные переговоры Вы завершите одной из приведенных ниже фраз:

1) По такому случаю надо бы, как говориться, устроить банкет, что ли…

2) Мы рады взаимопониманию, установившемуся между нами.

3) Надеемся, что наше партнерство будет взаимовыгодным.

4) Только у нас имеется еще несколько уточнений. Как у вас со временем?

5) Как лучше уточнить отдельные положения договора?

**2.** Как лучше уточнить отдельные положения договора?

1) Если требуется оговорить срок действия договора, мы готовы сделать это сейчас.

2) А пунктов-то, пунктов… Даже подписывать страшновато. Без юриста не разберешься.

3) А вот тут, в конце, мелкими буквами, что-то непонятное написано… Это что?

4) Сомнительно нам, что вы к сроку успеете. Точно успеете? А то ведь знаете, как у нас бывает…

**3.** Перед подписанием соглашения/контракта следует сказать:

1) Вроде всё чисто… даже не верится, что так легко получилось. Вот в прошлый раз…

2) Долго же мы добивались вашего участия. С октября или с августа? Тогда бы согласились, и мучиться бы сейчас не пришлось!

3) А в случае чего аннулировать можно будет?

4) Итак, мы заключили соглашение, в котором оговариваются все интересующие нас условия. Если у вас нет возражений, мы готовы поставить подписи.

**4.** Делая прямое коммерческое предложение, Вы заявите:

1. Хотели бы предложить вам свои услуги. Были бы рады завязыванию долгосрочных партнерских отношений. Готовы к обсуждению условий.
2. Как вы смотрите на то, чтобы сделать нам какую-нибудь запоминающуюся рекламу?
3. Еще не выбрали, что бы мы могли для вас сделать?
4. Наше предложение может показаться вам несуразным, но вы его все-таки рассмотрите.

**5.** Приехав во главе делегации на переговоры, Вы обозначите цель визита одной из следующих фраз:

1) Следили за вашими успехами, увидели рекламу – дай, думаем, заедем, поговорим…

2) Честно говоря, нам уже почти все отказали.

3) Перед нами встала проблема, и мы бы хотели, чтобы ее решили именно вы.

4) Мы тщательно выбирали возможного партнера, составили мнение о крупных игроках и пришли к выводу, что наше сотрудничество может быть выгодным.

**6.** Выберите лучшую фразу для представления Вашей компании:

1. Ну что, будем знакомиться?
2. Наша компания создана в 1998 году.
3. Мы тщательно изучили предложения крупных компаний в этом сегменте рынка, ваше предложение показалось нам весьма интересным.
4. Больше никого не ищите, мы – лучшие. Вам отчаянно повезло, что вы обратились именно к нам.
5. Наши конкуренты могут говорить о нас гадости, но вы им не верьте.

**7.** Выберите верный тон для общения в условиях непонимания:

1. Что ж вы такие непонятливые, тут же русским языком, черным по белому написано! Читайте внимательнее.
2. Вы, возможно, поняли наши предложения превратно. Можем ли мы объяснить, вставить слово в свое оправдание?
3. Позвольте нам обсудить ваши предложения у себя в компании. Нам требуется дополнительная консультация с главным специалистом.
4. За кого вы нас принимаете?!

**8.** Если переговоры кончились неудачей, Вы скажете:

1. А может, еще посидим, подумаем? В такую даль ехали…
2. Жаль, что вы так с нами поступили. Только время зря потратили.
3. Наши сегодняшние разногласия никак не отразятся на будущих партнерских отношениях. Мы продолжаем надеяться на плодотворное сотрудничество с вашей компанией.
4. В другой раз лучше думайте, прежде чем такие условия предлагать. Нашли дурачков.

**9.** К незнакомым людям при деловом общении НЕ рекомендуется подходить ближе, чем на…

1. 20 – 30 см.
2. 1 метр.
3. 40 – 50 см.
4. 70 – 80 см.

**10.** Пропущенным структурным элементом в оптимальной модели процесса переговоров является…

1) Приветствие участников, представление сторон друг другу;

2) диалог участников, включающий в себя уточнение, обсуждение и согласование позиций, выяснение взаимных интересов;

3)подтверждение итогов и принятие решений;

4) завершение переговоров.

**Тест № 2. «Презентация»**

**1.** Примерная схема приватных презентаций включает…

1) выбор и оценку потенциальных покупателей;

2) общую характеристику презентуемой фирмы, ее услуги, предоставляемые клиентам;

3) анализ качества предлагаемого товара и сопоставление его с образцами конкурирующих фирм;

4) приглашение к сотрудничеству, указание на каналы связи.

**2.** Пропущенным структурным элементом является…

1) покупка рекламируемого товара.

2) приглашение в магазин.

3) нейтрализация сомнений и возражений покупателя.

4) коррекция собственной стратегии.

**3.** На аудиторию более двухсот человек рассчитана \_\_\_\_\_\_\_\_\_ презентация.

1) камерная.

2) массовая.

3) приватная.

4) групповая.

**4.** В начале презентации Вы выберите следующую этикетную формулу обращения:

1) делать нечего, начнём, господа-товарищи!

2) внимание, слушатели!

3) уважаемые коллеги!/ Господа!/ Дорогие друзья!

4) кто пришёл – слушайте!

**5.** Презентация – это…

1) это только агитационное выступление.

2) эпидейктическое (торжественное) выступление информационного характера.

3) это только убеждающее выступление.

4) это ораторское выступление во время предвыборной кампании.

**6.** Речь на презентации может быть…

1) протокольно-этикетной.

2) развлекательной.

3) информационной, призывающей к действию, убеждающей.

4) рекламационной.

**7.** Во время презентации между соискателем и работодателем не рекомендуется использовать контактоустанавливающие приемы:

1) улыбку, доброжелательный взгляд.

2) формулы этикета (приветствие, прощание, комплименты в пределах разумного).

3) подчеркивание значимости компании, фирмы.

4) фамильярный тон, фамильярное обращение.

**8.** К типичным недостаткам речи-презентации необходимо отнести:

1) наличие эпидейктических элементов (похвалы, благодарности, выражения чувства радости и гордости).

2) наличие вступления и заключения.

3) использование в основной части информации о предмете презентации (его смысле и значимости для присутствующих).

4) завершение речи прямым призывом к совершению определенного действия (учиться в нашем вузе, покупать нашу продукцию и т.п.).

**9.** Во время презентации между соискателем и работодателем рекомендуется использовать контактоустанавливающие приемы:

1) поведение.

2) недоброжелательный тон в высказываниях.

3) логическое давление на аудиторию.

4) улыбку, доброжелательный взгляд.

**10.** До и во время презентации необходимо учитывать этический и психологический аспекты поведения претендента:

1) не использовать визуальный контакт.

2) нервничать, неуверенно демонстрировать материал презентации.

3) держаться агрессивно, враждебно.

4) быть одетым по-деловому, соблюдать правила этикета.

11. Другие типичные элементы содержания презентации…

1) описывают проблему(-ы), которая(-ые) решает(-ют) появление нового демонстрируемого предмета.

1. рассказывают о родственниках, близких.
2. указывают на отличие рассматриваемого предмета презентации от других аналогичных.
3. рассказывают о перспективах, открывающихся в связи с появлением нового предмета (события, статуса и т.д.).

**Тест № 3. «Деловая беседа»**

1. В процессе собеседования не принято задавать вопрос такого плана:

* 1. Почему Вы хотите работать в нашей кампании?
  2. Какой у Вас опыт работы?
  3. Вы сангвиник?
  4. Какую зарплату Вы хотите получать?

2. Наиболее предпочтительной в ходе деловой беседы является формула…

* 1. Вы не находите, что…
  2. Это невозможно.
  3. Я могу этого добиться…
  4. Я считаю…

3. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:

* 1. Сколько можно рассматривать этот вопрос?
  2. Опять придется возвращаться к этому вопросу.
  3. Я хочу Вас переубедить…
  4. Вы понимаете, что это требует дополнительного обсуждения.

4. Какие качества недопустимы для участников деловой беседы:

* 1. Эмпатия – умение видеть мир глазами других людей, понимать другого человека.
  2. Инициативность, склонность к активной деятельности.
  3. Конкретность, отказ от общих рассуждений.
  4. Нежелание говорить и действовать напрямую, открыто.

5. Языковой барьер в деловом общении возникает, когда…

* 1. каждый из собеседников видит проблему только со своей позиции и не хочет понять точку зрения оппонента.
  2. у собеседника неправильное произношение, речь невнятна, в ней много слов-паразитов и излишних пауз.
  3. не учитывается вид сообщения и коммуникативная ситуация.
  4. один из собеседников не очень свободно говорит на языке, на котором ведется беседа.

6. Какие вопросы не принято задавать в ходе собеседования:

* 1. Какое у Вас вероисповедание?
  2. Какой у Вас опыт работы?
  3. Каковы Ваши сильные стороны?
  4. Каковы Ваши интересы вне работы?

7. Какие фразы не рекомендуется использовать при собеседовании:

* 1. Мне нравится работать с новыми программами.
  2. Мне 20 лет, я самостоятельный и серьезный человек.
  3. Я уверен, что у меня достаточно сил для дальнейшей учебы.
  4. Мне только 20 лет…

8. При проведении беседы используют различные типы вопросов.

К какому типу относится вопрос «Вы полагаете, что сможете сделать эту работу?»

* 1. Наводящий вопрос.
  2. Контрольный вопрос.
  3. Закрытый вопрос.
  4. Открытый вопрос.

9. Какова цель провокационного ответа?

* 1. Подсказать ожидаемый ответ.
  2. Намеренно спровоцировать высказывания на определенную тему.
  3. Выяснить, слушаете ли вы внимательно.
  4. Запутать.

10. Для «открытой» стратегии монолога в беседе характерны фразы:

А) Хоть Вам это и неизвестно…

Б) Нет, Вы не правы.

В) Да, Вы правы, хотя…

Г) Вам будет интересно узнать, что…

Д) Вы, конечно, еще не слышали…

* 1. Б, Д
  2. А, В
  3. В, Д
  4. В, Г

**Тест № 4. «Телефонные переговоры»**

1. Как Вы отреагируете на конфликтную ситуацию по телефону?

* 1. Выскажу всё, что думаю о собеседнике.
  2. Сделаю непонимающий вид.
  3. Постараюсь перевести разговор в иное русло.
  4. Подберу здравые аргументы, чтобы ответить на все претензии.

2. Вы пытаетесь узнать, как можно больше о компании.

Какой вопрос не рекомендуется задавать:

* 1. Что…?
  2. Как…?
  3. Почему…?
  4. Когда…?

3. Вы звоните в торговую инспекцию. Выберите фразу для начала разговора:

* 1. Алло, кто это?
  2. Это какая организация?
  3. Здравствуйте. Могу ли я поговорить с…?
  4. Кто у вас тут отвечает за…?

4. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удается. Что делать?

* 1. «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще».
  2. «Позвоню и договорюсь о новом сроке».
  3. «Если есть нужда, позвонит сам».
  4. «Обойдусь».

5. Вы не поняли своего собеседника из-за плохой дикции, Вы ему скажете:

* 1. Не понял… что?!
  2. Говорите четче.
  3. Выражайтесь понятней.
  4. Могу ли я задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности моего понимания?

6. Как Вы продолжите разговор после того, как его прервали?

* 1. Простите, нас разъединили.
  2. Ну, здравствуйте еще раз…
  3. Что у вас там со связью?
  4. Запамятовал… это не с вами я разговаривал три минуты назад?

7. Выберите предпочтительную фразу для ответа на звонок:

* 1. Да…
  2. Вам кого?
  3. Алло, кто это?
  4. Здравствуйте, я вас слушаю.

8. Если по телефону спрашивают не Вас, а временно отсутствующего сотрудника, Вы обычно говорите:

* 1. Его нет, когда будет, не знаю.
  2. Перезвоните часа через два.
  3. И зачем он вам?
  4. Он вышел. Ему что-нибудь передать? Кому он должен перезвонить? Могу я записать ваши координаты?

9. На обращение клиента: «Это служба ремонта? У меня проблема с холодильником…»  –  Вы ответите…

* 1. «Могу ли я вам помочь?»
  2. «Чем я могу вам помочь?»
  3. Сомневаюсь, что мы сможем Вам помочь.
  4. Не знаю, сможем ли мы Вам помочь.

10. Выберите самую подходящую фразу для завершения разговора:

* 1. Пока!
  2. Приятно было вас слышать. Кажется, на сегодня мы решили все вопросы. Всего вам доброго.
  3. Не думал, что общение с вами доставит такое наслаждение.
  4. До скорой встречи!

**Тест № 5. «Культура речи как наука»**

1. К аспектам культуры речи относятся…

1. Нормативный и этический.
2. Этический и коммуникативный.
3. Нормативный и коммуникативный.
4. Нормативный, этический, коммуникативный.

2. Правильностью речи называется…

1. построение речи по законам соответствующего жанра.
2. истинность излагаемой информации.
3. соответствие языковой норме.
4. отсутствие дефектов речи.

3. В понятие «невербальные средства общения» входят…

1. мимика, жесты и позы.
2. только мимика.
3. только позы.
4. только жесты.

4. Долговременная коммуникативно-ролевая маска человека называется…

1. поведением.
2. позицией.
3. имиджем.
4. ситуативной ролью.

5. Компонентом речевой ситуации не является…

1. слушающий.
2. говорящий.
3. коммуникативные намерения.
4. речевое поведение говорящего.

6. Речевая деятельность субъекта, состоящая из ряда коммуникативных актов, и реакция адресата на речь субъекта – это речевое (-ая)…

1. поведение.
2. событие.
3. ситуация.
4. взаимодействие.

7. Целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами и правилами речевого поведения, принятыми в данном обществе, называется…

1. диалогической речью.
2. речевым этикетом.
3. побуждением.
4. речевым актом.

8.К числу основных единиц речевого общения не относится…

1. речевое событие.
2. дискурс.
3. речевая ситуация.
4. речевое взаимодействие.

9. Совокупность наиболее пригодных («правильных», «предпочитаемых») для переговоров средств языка, складывающихся как результат отбора языковых элементов (лексических, произносительных, морфологических, синтаксических) из числа сосуществующих, наличествующих, образуемых вновь или извлекаемых из пассивного запаса прошлого – это…

1. речевой этикет.
2. норма.
3. правильность речи.
4. речевое общение.

10. Кодификация нормы – это…

1. моральное и нравственное обоснование звучащего и написанного слова: знание и применение правил языкового поведения в конкретных ситуациях.
2. совокупность психофизических работ человеческого организма, необходимых для построения речи.
3. это ситуация общения, включающая в свои границы как предмет речи, так и участников общения, их характеристики, взаимоотношения, время и место высказывания.
4. отражения объективно существующей современной литературной нормы, сформулированной в виде правил и предписаний в учебниках, словарях и справочниках.

**Тест № 6. «Оратор и его аудитория»**

1. В публичном выступлении не допускается использование…

* 1. крылатых слов.
  2. разговорной лексики.
  3. просторечных слов.
  4. заимствованных слов.

2. Убеждающая речь должна…

* 1. содержать не более одного аргумента.
  2. содержать общенаучные слова и термины.
  3. апеллировать (обращаться) к чувствам слушателей и воздействовать на систему их убеждений.
  4. выражать абстрактную мысль.

3.В деловом общении нарушается закон ориентации речи на адресата, если партнер …

* 1. неоправданно использует термины
  2. учитывает возраст, образовательный уровень
  3. заранее продумывает ключевые вопросы
  4. говорит ясно, точно, доступно

4. Для агитирующего (указующего) типа речи важно умение…

* 1. приводить аргументы.
  2. делать правильные умозаключения.
  3. обсуждать факты, разъяснять выдвинутые положения.
  4. оказывать психологическое давление.

5.К основным качествам публичной речи не относится…

* 1. массовость.
  2. эмоциональность.
  3. строгость изложения.
  4. доступность.

6. Отношение оратора к аудитории должно определяться …

* 1. многократным возвращением к недосказанному.
  2. хорошим информационным обеспечением и речевым оформлением.
  3. не выраженным личностным «Я» в тексте.
  4. обилием малозначимых фактов, сведений, примеров.

7. Мешает установлению контакта с аудиторией при публичном выступлении…

* 1. учет особенностей аудитории.
  2. затянутое вступление.
  3. уверенность оратора.
  4. авторитет личности оратора.

8. Под коммуникативным равновесием в риторике понимают…

* 1. отведение собеседнику в процессе общения роли не ниже той, которая обусловлена его социальной ролью и представлением о его собственном достоинстве.
  2. знание законов общения.
  3. достижение говорящим поставленной цели.
  4. трудности в общении, возникающие как у выступающего, так и у слушателей.

9.Заканчивая вступление, не следует…

* 1. заострять проблему, чтобы усилить впечатление от речи.
  2. благодарить за внимание.
  3. повторять основные этапы развития темы с тем, чтобы она предстала в целом, а не по частям.
  4. извиняться («Я вижу, что несколько утомил вас»).
  5. Укажите, в каком ряду оба утверждения являются правильными:

А) Первая фраза выступления должна быть подготовлена заранее.

Б) Первая фраза выступления должна быть импровизационной.

В) Оратор должен выбрать в аудитории симпатичное лицо и все рассказывать этому слушателю.

Г) Надо смотреть во время выступления на всех слушателей, разбив аудиторию по секторам.

1. А, В

3. Б, В

4. А, Б

**Краткие методические указания**

Тестирование сдается при изучении соответствующих тем в рамках плана дисциплины с целью выявления остаточных знаний с учетом самостоятельной подготовки бакалавров.

**Критерии оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19–20 | студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа |
| 4 | 16–18 | если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой |
| 3 | 13–15 | знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы |
| 2 | 9–12 | фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ |
| 1 | 0–8 | незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе |

\* Могут быть изменены при условии сохранения пропорций

**5.2 Перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Что такое переговоры?
2. Каковы основные функции переговоров?
3. Приведите конкретные примеры реализации функций переговоров.
4. Что такое фасилитация?
5. Как можно классифицировать переговоры с точки зрения характера коммуникации?
6. Какие виды переговоров выделяет Ф. Чарльз Икле?
7. Что включается в понятие «уровень переговоров»?
8. Перечислите факторы, влияющие на выбор места и времени проведения переговоров.
9. Какие три уровня переговоров выделяет Дж. Ниренберг?
10. Что такое договор?
11. Перечислите, какие психологические принципы нужно знать во время проведения переговоров.
12. Каких просчетов следует избегать во время переговоров?
13. Почему важен дресс-код на переговорах?
14. Расскажите о значении цветовой гаммы и аксессуаров на переговорах.
15. Что такое стратегия ведения переговоров?
16. Перечислите особенности позиционного торга.
17. Какие варианты позиционного торга вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.
18. Перечислите особенности переговоров на основе интересов.
19. Опишите вариационный метод ведения переговоров.
20. Опишите метод интеграции и метод уравновешивания.
21. Что такое компромиссный метод?
22. Перечислите и опишите техники ведения переговоров.
23. Перечислите приемы, с помощью которых можно оптимизировать нестандартные ситуации на переговорах.
24. Расскажите об аргументации при ведении переговоров.
25. Расскажите о лояльных приемах при ведении переговоров.
26. Расскажите о недозволенных приемах при ведении переговоров.
27. Опишите переговоры с использованием средств связи.
28. Опишите наиболее важные принципы этики общения по телефону.
29. Расскажите об организации проведения переговоров.
30. В чем особенности общения через переводчика?
31. Что такое вербальное и невербальное общение?
32. Расскажите о языке жестов и мимики на переговорах.
33. Каковы виды типичных манипуляций на переговорах?
34. Расскажите о технике вопросов на переговорах.
35. Охарактеризуйте в целом западный стиль ведения переговоров.
36. Охарактеризуйте в целом восточный стиль ведения переговоров.
37. Расскажите о французском стиле ведения переговоров.
38. Расскажите об английском стиле ведения переговоров.
39. Чем характерен американский национальный стиль ведения международных переговоров?
40. Чем японский стиль ведения переговоров отличается от национального стиля других стран Азиатско-Тихоокеанского региона?
41. Какую роль играет конфуцианская этика в китайском стиле ведения переговоров?
42. Что означает китайский постулат «управлять, не действуя»?
43. Какую роль китайцы придают налаживанию неформальных отношений?
44. В чем отличие между японским и западным стилем лидерства?
45. Какие традиции сформировали этику межличностных отношений и специфику национального характера корейцев?
46. Каково отношение корейцев к служебной иерархии?
47. Опишите корейский переговорный этикет.
48. Что вы знаете о международных стандартах по оформлению документов?
49. Как оформлять международный почтовый конверт?
50. Опишите структуру делового электронного письма.

**Краткие методические указания**

- текущий контроль, предусматривающий контроль индивидуальных знаний студентов в рамках аудиторных занятий. Видами текущего контроля в рамках дисциплины выступают комплексные задания, включающих ситуационные задания, опросы и дискуссии по основным моментам изучаемой темы. Текущий контроль осуществляется посредством индивидуальных и групповых методов оценки и взаимооценки: рецензирование студентами работ друг друга; оппонирование студентами проектов, исследовательских работ.

- промежуточный контроль в виде экзамена, к которому допускаются студенты, освоившие в полном объеме материал дисциплины и успешно прошедшие текущий контроль.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 19–20 | студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа |
| 4 | 16–18 | если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой |
| 3 | 13–15 | знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы |
| 2 | 9–12 | фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ |
| 1 | 0–8 | незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе |

**5.3 Темы эссе (рефератов, докладов, в том числе в форме презентаций)**

**по дисциплине**:**Переговоры в коммерческой деятельности**

(наименование дисциплины)

1. Проведение переговоров: стратегии и методы
2. Этикет и протокол ведения переговоров
3. Культура общения в процессе переговоров с зарубежными партнерами: особенности ведения переговоров с участниками западных и восточных культур
4. Международные переговоры: основные правила деловой этики
5. Западные стили ведения переговоров: основные правила и особенности
6. Восточные стили ведения переговоров: основные правила и особенности
7. Языковые модели деловой письменной речи, основные формы документов
8. Научная теория, раскрывающая механизмы манипуляций: трансактный анализ Эрика Берна.
9. Типичные манипуляции. Схема защиты от манипуляций. Пассивная и активная защита. Преимущества манипулятора. Контрманипуляция.
10. Как добыть информацию: о чем спрашивать; как сформулировать вопрос; когда следует задавать вопросы.

**Краткие методические указания**

Самостоятельная работа бакалавров — это учебная и научная работа, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения работ.

Формы организации работы бакалавров:

* сравнительный анализ нескольких авторских точек зрения по исследуемому вопросу с целью выполнения предусмотренных дисциплиной практических заданий;
* аналитический обзор по заданной преподавателем тематике или теме, выбранной студентом самостоятельно.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19–20 | студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа |
| 4 | 16–18 | если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой |
| 3 | 13–15 | знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы |
| 2 | 9–12 | фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ |
| 1 | 0–8 | незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе |

**5.4 Темы групповых и/или индивидуальных заданий**

**по дисциплине:****Переговоры в коммерческой деятельности**

1. Решение кейса: «Ситуация в коллективе: переговоры между сотрудниками и работодателем».
2. Решение кейсов: «Представители персонала фирмы на переговорах с представителями администрации», «Деловая встреча руководителя компании с потенциально выгодным поставщиком сырья»; задания «Какой имидж вы предпочли бы при переговорах с а) представителем рекламного агентства; б) одним из учредителей солидного банка», «Предложите комплекс мероприятий, способствующих поднятию эмоционального настроя при подготовке к переговорам», «Продемонстрируйте варианты техники комплиментов в случае потери контакта в конкретной переговорной ситуации с выбранным партнером по переговорам».
3. Задания «Подготовьте переговоры на основе позиционного торга между двумя конкретными компаниями», «Подготовьте переговоры между двумя конкретными компаниями с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш», «Подготовьте переговоры между двумя компаниями на основе интересов», «Примените метод уравновешивания во время ведения переговоров с конкретной компанией».
4. Решение кейса «Во время переговоров вы слышите от своего партнера реплику: «Примите решение побыстрее!» Что вам следует ответить, для того чтобы сбить манипуляцию?», задания «Придумайте переговорную ситуацию и разыграйте ее с партнером в трех вариантах, применяя последовательно различные стратегии переговоров (агрессивное манипулирование, пассивное манипулирование и партнерский подход), «Продемонстрируйте технику невербальных подстроек к выбранному партнеру по переговорам», «Продемонстрируйте технику перефразирования для прояснения потребностей, задач и интересов партнера по переговорам в конкретной переговорной ситуации».
5. Кейс «Переговоры между сотрудником отдела закупок европейской нефтяной компании и корейским партнером, последовательно пытавшимся подарить ему каждый раз все более дорогой подарок».
6. Презентация студентами работ по национальному характеру и национальному стилю партнеров по переговорам из стран Запада; подборка видеосюжетов по теме; решение кейсов о поведении на переговорах представителей некоторых западных бизнес-культур.
7. Презентация студентами работ по особенностям поведения на переговорах представителей конкретных стран из Юго-Восточной Азии; подборка видеосюжетов по теме; решение кейсов по поведению на переговорах представителей некоторых восточных бизнес-культур.
8. Составление студентами писем и прочих документов в конкретных переговорных ситуациях.

**Краткие методические указания**

Исследовательский проект по дисциплине должен оформляться в соответствии со стандартными требованиями вуза в отношении оформления этого вида работ. В его структуре должны быть представлены: аннотация, введение, содержательная часть, заключение и список использованной литературы, на которые в обязательном порядке должны быть приведены ссылки в тексте проекта. Во введении должны быть указаны цель и основные задачи исследования по выбранному направлению исследования. При оценке проекта учитывается степень самостоятельности бакалавра в его подготовке, индивидуальное творчество и оригинальность при разработке избранной темы, уровень защиты выполненного исследования.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 19–20 | студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа |
| 4 | 16–18 | если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой |
| 3 | 13–15 | знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы |
| 2 | 9–12 | фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ |
| 1 | 0–8 | незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе |

**5.5 Комплект заданий по темам по дисциплине:**

**Переговоры в коммерческой деятельности**

**Задания по теме: «Проведение переговоров: стратегии и методы»**

**Задание 1**. Придумайте и разыграйте с партнером переговорную ситуацию, в которой последовательно можно выделить все этапы переговорного процесса в ситуации персональной продажи продукта (услуги)».

**Задание 2.** Подготовьте подборку видеосюжетов по переговорам на основе позиционного торга между двумя конкретными компаниями. Дайте оценку приемам, стратегиям и алгоритмам действий участникам переговоров.

**Задание 3.** Подготовьте подборку видеосюжетов по переговорам между двумя конкретными компаниями с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш». Дайте оценку приемам, стратегиям и алгоритмам действий участникам переговоров.

**Задание 4.** Подготовьте подборку видеосюжетов по переговорам между двумя компаниями на основе интересов. Дайте оценку приемам, стратегиям и алгоритмам действий участникам переговоров.

**Задание 5.** Придумайте переговорную ситуацию и разыграйте ее с партнером в трех вариантах, применяя последовательно различные стратегии переговоров (агрессивное манипулирование, пассивное манипулирование и партнерский подход). Продемонстрируйте технику невербальных подстроек к выбранному партнеру по переговорам. Продемонстрируйте технику перефразирования для прояснения потребностей, задач и интересов партнера по переговорам в конкретной переговорной ситуации.

**Задания по теме: « Культура общения в процессе переговоров с зарубежными партнерами»**

**Задание 1.** Проведите интервью с коммерсантом, который провел некоторое время в другой стране, занимаясь там бизнесом. Как он готовился к своей поездке? До какой степени его подготовка оказалась полезной? Подвела его? Как бы он изменил процедуру и характер своей подготовки, имея сейчас представление об особенностях данной бизнес-культуры?

**Задание 2**. Вы работаете в многонациональной компании. Президент компании решил провести семинар по межкультурным коммуникациям в бизнесе и попросил вас представить ему три темы для дискуссии. Какие из предложенных тем вы бы выбрали и почему? а) как культурные различия отражаются на выполнении заданий б) важность владения иностранными языками при ведении бизнеса за рубежом в) как межкультурные коммуникации могут укрепить вашу компанию г) как принимаются решения в других бизнес-культурах д) составление и перевод на другой язык служебных записок е) реакции сотрудников на незнакомые бизнес-культуры.

**Задание 3**. Подготовьте подборку видеосюжетов по переговорам между двумя конкретными компаниями, работающими на рынках восточных стран. Дайте оценку приемам, стратегиям и алгоритмам действий участникам переговоров.

**Задание 4**. Подготовьте подборку видеосюжетов по переговорам между двумя конкретными компаниями, работающими на рынках западных стран. Дайте оценку приемам, стратегиям и алгоритмам действий участникам переговоров.

**Задание 5.** Подготовьте подборку видеосюжетов по переговорам между двумя конкретными компаниями, работающими на рынках западных стран. Дайте оценку невербальным приемам и особенностям протокола переговоров.

**Задание 6.** Подготовьте подборку видеосюжетов по переговорам между двумя конкретными компаниями, работающими на рынках западных стран. Дайте оценку невербальным приемам и особенностям протокола переговоров.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 19–20 | студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа |
| 4 | 16–18 | если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой |
| 3 | 13–15 | знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы |
| 2 | 9–12 | фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ |
| 1 | 0–8 | незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе |