

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 01.10.2024 11:57:36

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 6

к основной профессиональной образовательной программе

по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело

направленность (профиль) программы Торговый менеджмент

и маркетинг

(во внутренней и внешней торговле)»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра торговли и общественного питания

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Переговоры

Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) программы

Торговый менеджмент и маркетинг (во внутренней и внешней торговле)»

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Год начала подготовки 2022

Краснодар - 2021 г.

Составитель:

к.э.н., доцент кафедры торговли и
общественного питания

М.А. Дубинина

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры торговли и общественного
питания

протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине «Переговоры»

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	УК-3.1. З-3 УК-3.1. У-1	Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. Подготовка переговоров
	УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	УК-3.2. З-2 УК-3.2. У-2	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	УК-4.3. З-1 УК-4.3. У-1	Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. Подготовка переговоров Тема 2. Приемы переговоров Тема 3. Коммерческое общение
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе	УК-6.2. У-1	Тема 3. Коммерческое общение

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

Опрос

Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. Подготовка переговоров

Индикаторы достижения: УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3

Вопросы к собеседованию:

1. Что такое переговоры?
2. Какие существуют стратегии переговоров?
3. Назовите три основных этапа переговоров.
4. Что такое информационная подготовка к переговорам?
5. Что нужно знать для постановки цели?
6. Чем позиции отличаются от интересов?
7. Что входит в психологическую подготовку к переговорам?
8. Что такое установка на переговорах?
9. Каковы основные методы ведения переговоров?
10. Перечислите способы подачи позиций.
11. Какое время считается наиболее удачным для ведения переговоров?
12. Какие существуют правила для деловых комплиментов?
13. Что входит в техническую подготовку к переговорам?

Тема 2. Приемы переговоров

Индикаторы достижения: УК-4.3

Вопросы к собеседованию:

1. Деловая беседа – структура, особенности этапов.
2. Установление контакта и техника «Small talk».
3. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
4. Особенности «жестких» переговоров, пути эффективной работы против «жесткого» переговорщика.
5. Особенности переговоров с позиции интересов.
6. Какие столкновения интересов чаще встречаются?
7. Способы определения интересов, скрытых за позицией во время проведения переговоров.
8. Какие действия входят в поиск решения?
9. Что такое философия торга?
10. Каковы правила торга?
11. Каковы три типа уловок? (Приведите примеры.)
12. Перечислите способы психологической самозащиты от манипуляций.
13. Какие действия необходимы при заключении соглашения?
14. Назовите два постпереговорных этапа.
15. Как вызвать интерес к беседе при установлении контакта?
16. Чем отличается «Я-подход» от «Вы-подхода»? Приведите пример.
17. Что мешает услышать и понять собеседника?
18. Каковы правила эффективного слушания?
19. Перечислите техники активного слушания.

Тема 3. Коммерческое общение

Индикаторы достижения: УК-4.3, УК-6.2

Вопросы к собеседованию:

1. Что необходимо для заключения сделки?
2. Подготовка к коммерческой беседе.
3. Структура коммерческой беседы.
4. Установление контакта.
5. Диагностика клиента.
6. Сбор информации о клиенте и его потребностях.
7. Выяснение потребностей клиента.
8. Искусство задавать вопросы.
9. Техника активного слушания.
10. Демонстрация товара (услуг).
11. Мотивирование клиента.
12. Общение на языке клиента.
13. Аргументация и нейтрализация возражений
14. Как успешно нейтрализовать возражения?
15. Почему клиент возражает?
16. Переговоры о цене. Приемы торга.
17. Типы работы продавцов в ценовых переговорах.
18. Приемы обоснования цены.
19. Уловки и хитрости во время переговоров.
20. Переговоры по телефону. Характеристика собеседника по его манере говорить

Критерии оценки результатов собеседования по одной из тем:

2 балла - выставляется студенту, если продемонстрировал точность аргументов (использование причинно-следственных связей), логичность (соответствие контраргументов высказанным аргументам, корректность используемой терминологии с научной точки зрения (правдивость, достоверность, точность определений);

1 балл - выставляется студенту, если продемонстрировал видение сути проблемы, отделение фактов от субъективных мнений, незначительное использование примеров (аргументированность);

0,5 балла - выставляется студенту, если определил суть проблемы при низкой корректности по отношению к оппоненту (толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь) и аргументированности.

Задания для текущего контроля

Примеры заданий для контрольной работы

Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. Подготовка переговоров

Индикаторы достижения: УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3

Вариант 1

- 1 Основные этапы проведения переговоров, специфика каждого этапа.
- 2 Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.

Вариант 2

- 1 Подготовка переговоров – основные этапы.

2 Подготовка переговорного предложения: интересы, BATNA, ZOPA, структура предложения.

Критерии оценки контрольной работы (в баллах):

5 баллов – оценивается письменный ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

4 балла - оценивается письменный ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла - оценивается письменный ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

0-2 балла - оценивается письменный ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

Комплект тестовых заданий

Тема 2. Приемы переговоров

Индикаторы достижения: УК-4.3

1. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 4:

Основа любых переговоров – это:

- А) интересы;
- Б) коммуникации;
- В) общение;
- Г) ситуация.

5. Тестовый вопрос 5:

Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:

- А) инструменты;
- Б) решение;
- В) цель;
- Г) место.

6. Тестовый вопрос 6:

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

- А) избегающий;
- Б) уступающий;
- В) отрицающий;
- Г) наступающий.

7. Тестовый вопрос 7:

Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?

- А) одна;
- Б) две;
- В) три;
- Г) четыре.

8. Тестовый вопрос 8:

В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- А) выигрыш – выигрыш;
- Б) выигрыш – проигрыш;
- В) проигрыш – проигрыш;
- Г) проигрыш – выигрыш.

9. Тестовый вопрос 9:

В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

- А) выигрыш – выигрыш;
- Б) выигрыш – проигрыш;
- В) проигрыш – проигрыш;
- Г) проигрыш – выигрыш.

10. Тестовый вопрос 10:

Взаимозависимые переговоры предполагают:

- А) совпадение интересов партнеров;
- Б) слишком большое расхождение интересов;
- В) смешанные интересы партнеров;
- Г) все вышеперечисленное верно.

11. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 13:

Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?

- А) вознаграждение;
- Б) описание;
- В) выражение;
- Г) предложение.

14. Тестовый вопрос 14:

Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.

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

15. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 22:

Стиль 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. Тестовый вопрос 23:

Тактика предоставления партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями называется:

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

24. Тестовый вопрос 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. Тестовый вопрос 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.

Критерии оценки:

3 балла - выставляется студенту, если дано 85-100 % правильных ответов;

2 балла - выставляется студенту, если дано 70-84 % правильных ответов;

1 балл - выставляется студенту, если дано 50-69 % правильных ответов;

0-0,5 балла - выставляется студенту, если дано менее 50 % правильных ответов.

Типовые ситуационные задания:

Тема 3. Коммерческое общение

Индикаторы достижения: УК-4.3, УК-6.2

Задание 1. Шиноремонтная мастерская Plimpton

Дождливый день. Остановив автомобиль, Беверли Уилльямз отметила, что тормозной путь увеличился на несколько футов против обычного. По возвращении домой она проверила шины и убедилась в том, что они полностью изношены. «Неужели я так давно их поставила?» — подумала про себя Беверли. Впрочем, ответ не имел никакого значения, поскольку необходимость замены шин была очевидна.

Вспомнив о нередко в последнее время рекламировавшейся шиноремонтной мастерской, Беверли отправилась туда за рулем своего «Мустанга» модели 1966 года. В торговый зал она вошла с намерением приобрести комплект недорогих 4-слойных шин на нейлоновой основе. Смысла покупать нечто более дорогостоящее, по мнению Беверли, не было, поскольку автомобилем она пользовалась только для поездок на работу и обратно. Однако ей хотелось иметь на своем автомобиле шины с широкими белыми кругами по диаметру - так машина выглядела привлекательнее. В магазине состоялся следующий разговор:

Покупатель. Добрый день. Мне бы новые шины.

Продавец. А что у вас за машина?

Покупатель. «Мустанг» 66-го года... Диаметр, мне кажется, 14 дюймов... Но я бы хотела что-нибудь не очень дорогое.

Продавец (подходит к стеллажу). Вот эти — самые дешевые из тех, у нас есть.

Покупатель. На такую сумму я, честно говоря, не рассчитывала. (*Ждет ответа и, не получив его, продолжает.*) Ну что ж, вероятно, мне придется поискать где-нибудь еще.

Вопросы

1. А вы купили бы что-нибудь у этого продавца? Почему? Почему нет?
2. В чем состоит ошибка продавца?
3. Как бы вы поступили на месте продавца?

Задание 2. Competition Shoes, Inc.

Рекламное объявление гласило: «Кроссовки Competition — мы знаем, что нужно для бега». Достаточно было бросить мимолетный взгляд на кроссовки Дейва Уилсона, чтобы понять — больше чем на пару миль их не хватит.

Лишь недавно занявшись спортивным бегом, Дейв настолько пристрастился к этому новому для него хобби, что пробегал уже от 15 до 20 миль еженедельно. Понятно, что для начала Дейв решил обойтись не очень дорогой обувью. Но теперь приобретение высококачественных кроссовок выглядело неизбежным. Тем же вечером Дейв зашел в Competition Shoes:

Продавец. Добрый вечер. Чем могу помочь?

Покупатель. Я ищу пару новых кроссовок для бега.

Продавец. Вы предпочитаете какую-нибудь определенную марку?

Покупатель. Честно говоря, бегом-то я занимаюсь всего три месяца, этому в спортивной обуви разбираюсь слабо.

Продавец. Какое расстояние вы пробегаете в неделю?

Покупатель. Около 20 миль.

Продавец. Это уже немало для начинающего. А в соревнованиях вы планируете участвовать?

Покупатель. Начал-то я бегать так, для разминки, как все остальные. Но, вы знаете, бег мне так понравился, что я задумываюсь о марафонной дистанции. Просто чтобы доказать самому себе, что смогу ее пробежать полностью.

Продавец. Это уже своего рода соревнование.

Покупатель. Да, пожалуй.

Продавец. По какому покрытию вы чаще всего бегаєте-по грунту то или по асфальту?

Покупатель. На школьной спортплощадке недалеко от моего дома есть грунтовая дорожка, но чтобы добраться до нее, мне нужно пару кварталов бежать по улице.

Продавец. Господин Уилсон, у нас есть две модели кроссовок, обе из которых могли бы вам неплохо подойти. (*Снимает две пары кроссовок с витрины.*) Кроссовки Nike отличаются своей

прочностью и просто необходимы тем, кто, как вы, бегает достаточно много. А вот эти кроссовки Big Raw Olympian (*показывает Дейву вторую пару*) не менее прочны и вдобавок оснащены широкой вибропоглощающей пяткой. Такие кроссовки рекомендуются для бега по твердым покрытиям.

Покупатель. Я, пожалуй, примерю модель Olympian. Мне нужен 10-й размер. (*Продавец удаляется и вскоре возвращается с парой кроссовок, которые Дейв начинает примерять.*)

Продавец. Ну, как вы себя в них чувствуете?

Покупатель. Великолепно, (*ощущает разницу между новыми и своими старыми кроссовками*) я их беру.

Продавец. Прекрасно! Вы не пожалеете. А теперь взгляните на эти толстые носки специально для бега. Это наша новинка. При вашей беговой нагрузке вам потребуются минимум три пары.

Вопросы

1. Поясните, в чем проявился профессионализм продавца в описанной ситуации. Допустил ли он, по вашему мнению, какие-либо ошибки?
2. Окажись вы на месте Дейва, стали бы вы покупать у этого продавца? Почему?
3. Чем поведение данного продавца отличается от описанного в предыдущем примере?

Критерии оценки 1 задания:

3 балла (максимально высокий уровень) – задание выполнено полностью. Ответ содержит анализ и оценку обработанного материала.

2 балл (продвинутый уровень) – задание выполнено полностью, анализ материала недостаточен, оценочные суждения отсутствуют.

0-1 балл (пороговый уровень) – задание выполнено не полностью, отсутствуют анализ и оценка.

Задания для творческого рейтинга

Тематика индивидуальных проектов:

1. Подготовить коммерческое предложение от производственной или оптовой торговой фирмы клиентам (презентация).

Критерии оценки 1 проекта (в баллах):

8-9 баллов ставится обучающемуся, владеющему высоким теоретическим и методическим уровнем решения профессиональных задач, продемонстрировавшему компетентность в вопросах использования методов научно-исследовательской деятельности, выполнившему проект в полном объеме, на высоком качественном уровне.

6-7 балла заслуживает обучающийся, владеющий достаточным теоретическим и методическим уровнем решения профессиональных задач; проявивший сформированность умений научно-исследовательской деятельности; испытывающий некоторые затруднения в проектировании собственного исследования; который предоставил материалы в полном объеме, выполненные на хорошем качественном уровне.

4-5 балла заслуживает обучающийся, выполнивший основные задачи задания, не проявляющий творческого, познавательного, исследовательского интереса в решении поставленных задач; испытывающий затруднения в работе.

0-3 балл заслуживает обучающийся, выполнивший проект с серьезными ошибками, или не выполнивший в полном объеме задание.

Тематика эссе:

1. «Переговоры: планирование, формирование предложений, стратегия и тактика проведения».
2. Манипуляция. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.
3. Процесс персональной продажи товара (на примере конкретной организации).

Критерии оценки 1 эссе (в баллах):

4 балла ставится обучающемуся, владеющему высоким теоретическим и методическим уровнем решения профессиональных задач, продемонстрировавшему компетентность в вопросах использования методов научно-исследовательской деятельности, выполнившему проект в полном объеме, на высоком качественном уровне.

3 балла заслуживает обучающийся, владеющий достаточным теоретическим и методическим уровнем решения профессиональных задач; проявивший сформированность умений научно-исследовательской деятельности; испытывающий некоторые затруднения в проектировании собственного исследования; который предоставил материалы в полном объеме, выполненные на хорошем качественном уровне.

2 балла заслуживает обучающийся, выполнивший основные задачи задания, не проявляющий творческого, познавательного, исследовательского интереса в решении поставленных задач; испытывающий затруднения в работе.

0-1 балл заслуживает обучающийся, выполнивший проект с серьезными ошибками, или не выполнивший в полном объеме задание.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Типовая структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
<i>Вопрос 1</i>	<i>15</i>
<i>Вопрос 2</i>	<i>15</i>
<i>Практическое задание</i>	<i>10</i>

Задания, включаемые в зачетное задание

Типовой перечень вопросов к зачету:

1. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
2. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
3. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
4. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Роль дискуссии в деловом общении.
8. Предмет и методы эффективных переговоров.
9. Роль переговоров в работе менеджера.
10. Дерево целей в подготовке и проведении эффективных переговоров.
11. Объекты и основные понятия в «Искусстве деловых переговоров»: потребность, запрос, товар, обмен, сделка, рынок, интерес, атмосфера, контекст.
12. Виды переговоров.
13. Управление переговорами.
14. Методы и приёмы социального взаимодействия и реализация своей роли в команде при ведении эффективных переговоров.
15. Основные участники переговоров.
16. Подготовка переговоров.
17. Навыки эффективного переговорщика.

18. Преимущество креативного переговорщика перед традиционным.
19. Личностные качества (Soft skills) и профессиональные качества (Hard skills).
20. Этапы ведения деловых переговоров.
21. Подготовительный этап ведения деловых переговоров.
22. Этап первоначального позиционирования.
23. Поисковый этап ведения деловых переговоров.
24. Финальный этап ведения деловых переговоров.
25. Виды деловых переговоров.
26. Официальные переговоры.
27. Неофициальные деловые.
28. Внешние переговоры.
29. Внутренние переговоры.
30. Стратегия создания коммуникационного поля.
31. Коммуникационные эффекты.
32. Метод SMART в создании цели.
33. Критерии выбора цели.
34. Разработка, внедрение и совершенствование системы маркетинговых коммуникаций в организации.
35. Манипулирование в переговорах и его виды.
36. Виды вербальных реакций оппонента на манипулирование.
37. Выбор техники переговоров в зависимости от реакций оппонента.
38. Техники защиты от манипулирования.
39. Приемы «жестких переговоров».
40. Приемы «мягких переговоров».
41. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
42. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций.
43. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.
44. Особенности переговоров с позиции интересов.
45. Убеждающее воздействие – формирование «базы влияния».
46. Убеждающее воздействие – основные стратегии.
47. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии давления (push).
48. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии притяжения (pull).
49. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках дистанцирования.
50. Принципы ясности и лаконичности коммуникации в переговорах.
51. Понятие коммерческого общения
52. Процесс персональной продажи.
53. Потребности и мотивирование клиента.
54. Правильные вопросы в ходе переговоров.
55. Аргументация и устранение возражений.
56. Техника активного слушания
57. Переговоры о цене.
58. Типы работы продавцов в ценовых переговорах.
59. Приемы обоснования цены Уловки и хитрости во время переговоров.
60. Переговоры по телефону

Практические задания к зачету:

1. Приведите пример приема «жестких переговоров»: запасной аэродром
2. Приведите пример приема «жестких переговоров»: отвлекающий маневр (переход на другую тему)

3. Приведите пример приема «жестких переговоров»: Открытие второго фронта (запасное предложение)
4. Приведите пример приема «жестких переговоров»: Уступаем иллюзорную ценность
5. Приведите пример приема «жестких переговоров»: цугцванг (сужение горизонта выбора)
6. Приведите пример приема «жестких переговоров»: угроза
7. Приведите пример приема «жестких переговоров»: ложная тревога
8. Приведите пример приема «жестких переговоров»: подкоп
9. Приведите пример приема «жестких переговоров»: провокация.
10. Приведите пример приема «жестких переговоров»: прессинг
11. Приведите пример приема «жестких переговоров»: заячий след (ложный след, для нахождения нужного пути)
12. Приведите пример приема «жестких переговоров»: шантаж (давление на слабые места и нагнетание страха)
13. Приведите пример приема «жестких переговоров»: визуализация (презентация, демонстрация достижений, образцов)
14. Приведите пример приема «жестких переговоров»: обращение к авторитету (нагнетание имиджа производителя, продавца, товара)
15. Приведите пример приема «мягких переговоров»: take it easy (упрощение)
16. Приведите пример приема «мягких переговоров»: all inclusive
17. Приведите пример приема «мягких переговоров»: godдержку обеспечим (демонстрация желания помочь)
18. Приведите пример приема «мягких переговоров»: отзеркаливание
19. Приведите пример приема «мягких переговоров»: мнимое согласие
20. Приведите пример приема «мягких переговоров»: Step by step
21. Приведите пример приема «мягких переговоров»: Pump and dump
22. Приведите пример приема «мягких переговоров»: Collect & Get
23. Приведите пример приема «мягких переговоров»: китайский квартал (сотрудничество на любых условиях)
24. Приведите пример приема «мягких переговоров»: правило волейбола
25. Приведите пример приема «мягких переговоров»: пробный шар
26. Приведите пример приема «мягких переговоров»: проверка связи
27. Приведите пример приема «мягких переговоров»: три+ (поиск общего контекста).
28. Приведите пример приема «мягких переговоров»: Soft Power
29. Приведите пример приема «мягких переговоров»: проблема — решение
30. Приведите пример приема «мягких переговоров»: подсказка
31. Приведите пример приема «мягких переговоров»: на буксир (зарисовка проблемы и предложение оптимального решения, перетягивание на свою сторону)
32. Приведите пример приема «мягких переговоров»: секвестирование
33. Приведите пример приема «мягких переговоров»: логический подход (выход на часть проблемы)
34. Приведите пример приема «мягких переговоров»: запасной аэродром
35. Приведите пример приема «мягких переговоров»: отвлекающий маневр (переход на другую тему при отказе)
36. Приведите примеры приемов диагностики клиента

**Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения,
шкала оценивания**

Таблица 6

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	УК-3 УК-4 УК-6	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-4.3 ПК-6.2	Знает верно и в полном объеме: основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; основные методы анализа группового взаимодействия; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Умеет верно и в полном объеме: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять и корректировать командные роли; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз	Продвинутый
70 – 84 баллов	«зачтено»	УК-3 УК-4 УК-6	ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-4.5	Знает с незначительными замечаниями: основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; основные методы анализа группового взаимодействия; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Умеет с незначительными замечаниями: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять и корректировать командные роли; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз	Повышенный
50 – 69 баллов	«зачтено»	УК-3 УК-4 УК-6	ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-4.5	Знает на базовом уровне, с ошибками: основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; основные методы анализа группового взаимодействия; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Умеет на базовом уровне, с ошибками: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять и корректировать командные роли; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз	Базовый
менее 50 баллов	«не зачтено»	УК-3 УК-4 УК-6	ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-4.5	Не знает на базовом уровне: основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; основные методы анализа группового взаимодействия; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Не умеет на базовом уровне: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять и корректировать командные роли; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз	Компетенции не сформированы