

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 17.09.2025 14:23:34
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a

Приложение 6
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение
направленность (профиль) программы
*Товарная экспертиза, оценочная
деятельность и управление качеством*

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Основы ведения переговоров

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение

Направленность (профиль) программы
Товарная экспертиза, оценочная деятельность
и управление качеством

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Год начала подготовки 2022

Краснодар – 2021 г.

Составитель:
к.ф.н., доцент КБУ Д.А. Сигида

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры бухгалтерского учета и анализа
протокол № 1 от 30.08.2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине Основы ведения переговоров

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 ¹
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия.	УК-3.1. 3-1. Знает основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. УК-3.1. 3-2. Знает методы оценки эффективности командной работы. УК-3.1. 3-3. Знает основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде. УК-3.1. У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации. УК-3.1. У-2. Умеет определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией. УК-3.1. У-3. Умеет выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды. УК-3.2. 3-1. Знает теоретические основы и практические аспекты организации командной работы. УК-3.2. 3-2. Знает основные методы анализа группового взаимодействия. УК-3.2. 3-3. Знает	Тема 1. Стратегии, тактики и методы ведения переговоров. Тема 2. Личностные аспекты ведения переговоров. Тема 3. Тактики переговоров. Тема 4. Вербальные и невербальные средства общения и их роль в переговорном процессе. Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.

		методы анализа командных ролей. УК-3.2. У-1. Умеет проектировать и организовывать командную работу. УК-3.2. У-2. Умеет определять и корректировать командные роли. УК-3.2. У-3. Умеет определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями.	
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. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. УК-4.3. У-1. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.	Тема 1. Стратегии, тактики и методы ведения переговоров. Тема 2. Личностные аспекты ведения переговоров. Тема 3. Тактики переговоров. Тема 4. Вербальные и невербальные средства общения и их роль в переговорном процессе. Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях Индикаторы достижения: УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3

Опрос по теме 1. Стратегии, тактики и методы ведения переговоров.

1. Дайте понятие переговорного процесса.
2. Охарактеризуйте переговоры по составу участников.
3. Как различаются виды переговоров по цели?
4. Чем отличаются переговоры от других видов делового общения?
5. В чём заключаются особенности переговорного процесса в современной России?

Опрос по теме 2. Личностные аспекты ведения переговоров.

1. Назовите этапы переговорного процесса.
2. Перечислите основные задачи подготовительного этапа.
3. В чём заключается содержательная подготовка к переговорам?

4. Назовите аспекты организационной подготовки к переговорам.
5. Что характеризует этап взаимного предъявления позиций?
6. Каковы принципы совместного обсуждения проблем?
7. Чем характеризуется этап поиска вариантов решений?
8. Какие правила надо соблюдать на этапе принятия решений?

Опрос по теме 3. Тактики переговоров.

1. Каковы теоретические аспекты деловых переговоров?
2. Приведите классификацию переговоров.
3. Каковы функции переговоров?
4. Дайте общую схему переговорного процесса.
5. Какими бывают стратегии ведения переговоров?
6. Опишите переговоры с ориентацией на модели «выигрыш — проигрыш».
7. Дайте характеристику переговоров с ориентацией на модель «проигрыш — проигрыш» и «выигрыш — выигрыш».
8. Что такое позиционный торг?
9. Как вы понимаете переговоры на основе интересов?
10. Назовите психологические факторы деловых переговоров.

Опрос по теме 4. Вербальные и невербальные средства общения и их роль в переговорном процессе.

1. Какие элементы коммуникативного процесса являются, на ваш взгляд, определяют эффективность коммуникации?
2. Могут ли какие-либо элементы отсутствовать? Как это отразится на процессе коммуникации?
3. Какими факторами определяется способ передачи информации?
4. Охарактеризуйте различные виды коммуникативных барьеров. Приведите примеры.

Опрос по теме 5. Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.

1. Кризисы и конфликты в групповом взаимодействии.
2. Проблема критериев профессионализма группы; понятие «профессиональные компетенции» команды.
3. Внешние и внутренние факторы, определяющие специфику деятельности группы и команды в организации и вне её.
4. Аспекты анализа групповой сессии

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Задания для текущего контроля

Тест по теме 1. Стратегии, тактики и методы ведения переговоров.

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

1. Что понимают под предметом переговоров?

- а) повестка дня международного совещания;
- б) предмет переговоров - это все то, по поводу чего субъекты вступили в переговоры;
- в) содержание соглашения достигнутого в ходе переговоров;
- г) проект резолюции международной конференции

2. Что понимают под позицией на переговорах?

- а) методы воздействия на партнера в ходе переговоров;
- б) совокупность целей, предложений, аргументов и возможных вариантов решений, с которыми стороны выходят на переговоры;
- в) план ведения переговоров;
- г) стиль ведения переговоров.

3. Что понимают под переговорным пространством?

- а) место, помещения, где ведутся переговоры;
- б) совокупность предложений каждой из сторон;
- в) временные рамки ведения переговоров;
- г) области вопросов и проблем выносимых на международные переговоры, где возможна дискуссия и достижение соглашения.

4. Что такое тактические приемы ведения международных переговоров?

- а) стиль ведения переговоров;
- б) средства воздействия на партнера в ходе ведения переговоров;
- в) шаги по подаче одной из сторон своей позиции в ходе ведения переговоров;
- г) совокупность предложений одной из сторон.

5. Основоположителем исследования переговорного процесса является:

- а) М.Вебер;
- б) Ф. де Кальер;
- в) О. Конт;
- г) А. де Траси.

6. Основной функцией переговорного процесса является:

- а) поиск совместного решения проблемы;
- б) информационная;
- в) маскировочная;
- г) коммуникативная.

7. Посредничество в международных переговорах – это ...

- а) стратегии мирных операций, в основе которых лежит деятельность по мирному урегулированию, трансформации и разрешению конфликта;
- б) участие третьей нейтральной стороны в дипломатических переговорах с целью оптимизации процесса переговоров и нахождения такого решения, которое удовлетворяло бы все стороны;
- в) способ преодоления конфликтного противоречия, заинтересованный диалог сторон с целью урегулирования конфликта;

г) способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

8. Миротворчество – это...

- а) стратегии мирных операций, в основе которых лежит деятельность по мирному урегулированию, трансформации и разрешению конфликта;
- б) способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы;
- в) соглашение, основанное на взаимных уступках;
- г) совокупность мероприятий, направленных на преодоление или ослабление противоречий и исключение возникновения деструктивных конфликтных ситуаций

9. «Участник международного договора» - это:

- а) член делегации на международных переговорах;
- б) государство, согласившееся на обязательность для него данного договора и для которого этот договор находится в силе;
- в) любое лицо, присутствующее на процедурах международных переговоров;
- г) страна, которая согласилась на посредничество на переговорах.

10. «Протокол» в переговорной и договорной практике?

- а) черновой рабочий текст договора, подлежащий доработке;
- б) вид международного договора, имеющий целью обеспечение общего мира;
- в) документ, в котором дословно фиксируются выступления делегатов на международных переговорах;
- г) вид международного договора, в котором кратко изложено соглашение по отдельному вопросу или который служит пояснением отдельных постановлений заключенного договора.

11. Парафирование международного договора – это...

- а) односторонний отказ государством-участником от выполнения его условий;
- б) визирование сторонами текста международного договора в ходе его осуждения на переговорах;
- в) присоединение нового государства к действующему многостороннему международному договору;
- г) торжественный акт подписания сторонами международного договора.

12. Что такое ратификация международного договора?

- а) утверждение подписанного международного договора лавой государства или другой высшей властью в данной стране в соответствии с ее Конституцией;
- б) корректировка текста международного договора уполномоченными лицами;
- в) автоматическое продление срока действия международного договора;
- г) отказ государства подписать предлагаемый многосторонний договор.

13. Какие из перечисленных признаков отличают переговоры от других видов и форм международного общения?

- а) регулярность;
- б) ограниченность во времени;
- в) следование требованиям дипломатического протокола;
- г) наличие предмета обсуждения, представляющего интерес для участников добровольный характер участия в переговорах.

14. Переговоры ведутся...

- а) на языке приглашенной делегации;
- б) язык переговоров определяется по взаимной договоренности сторон;
- в) на языках всех участников переговоров;
- г) на языке принимающей стороны.

15. Принцип альтерната – это

- а) альтернативный вариант текста договора, предложенный одним из участников международных переговоров;
- б) экземпляр международного договора, который имеет особенности оформления текста, не влияющие на юридическую природу документа, и исполненный на языке той страны-участницы данного договора, который он принадлежит;
- в) вид международного договора;
- г) вступительная часть текста международного договора

Критерии оценки:

- 5 баллов: выставляется обучающемуся, который правильно выполнил задания более чем 80%;
- 4 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 60 до 79%;
- 3 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 40 до 59%;
- 2 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 30 до 39%;
- 1 балл: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 20 до 29%;
- 0 баллов: выставляется, если правильно выполнено менее 20% тестовых заданий.

Кейс по теме 2. Тема 2. Личностные аспекты ведения переговоров.

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

А). Как вы понимаете "золотое правило" нравственности? Обозначьте его содержание в Составьте текст выступления. Приведите примеры из современной жизни, практики.

Б). Примените "золотое правило" нравственности в различных ситуациях:

- 1) два продавца спорят по поводу торговой сделки;
- 2) старый человек нуждается в помощи молодого;
- 3) молодой человек не уступает место женщине с ребенком;
- 4) голодный крадет кусок хлеба;
- 5) подружки "перемывают косточки" знакомым;
- 6) гражданин отказывается от воинской службы;
- 7) в доме престарелых живут родители обеспеченных детей.
- 8) дети воспитываются в детских домах при живых родителях.

Дайте ответы на следующие вопросы и обоснуйте их:

1. Универсально ли "золотое правило"? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни? Аргументируйте свой ответ.

2. Почему такие понятия и категории, как нравы, моральные нормы, ценности, идеалы, добро и зло, долг, совесть, честь и достоинство употребляются только в этике или преимущественно в ней? Обоснуйте свой ответ.

Кейс по теме 3. Тема 3. Тактики переговоров.

Прочтите текст: "Патриотический долг" В.П. Серякова.

Сегодня, в мирное время, мы не можем не говорить о патриотическом долге, исполненном до конца пожарными Чернобыля. Как доблестно они сражались, чтобы огонь с кровли четвертого энергоблока и перекрыть ему дорогу к третьему. В первые минуты пожарных было 28 человек. Напрашивается сравнение с двадцатью восемью панфиловцами у разьезда Дубосеково в сорок первом военном году - справедливое сравнение.

Старший сержант Иван Алексеевич Бутрименко, командир отделения, в рапорте писал: "Каждый знал и понимал, на что идет. Я как командир отделения, депутат горсовета хочу отметить, что все, что зависело от нас, мы сделали, и выполнили честно и добросовестно". А в

разговоре выразился короче: "Долг есть долг". Пожарные Чернобыля знали высокое понятие "долг" и выполнили его. (Серяков, В.П. Договор по совести /В.П. Серяков - М.: Современник, 1986. - С. 34).

А вот строки из стихотворения Андрея Вознесенского "Думы о Чернобыле":

Пожарные
Чернобыля - это те,
Кто в облученный
шел объект,
реактор потушил
сжег кожу и одежду.
Себя не спас.
Спас Киев и Одессу...

Как вы считаете:

1. Какие моральные качества проявляли пожарные Чернобыля?
2. Какие черты характера нужно воспитывать в себе, чтобы быть "за все вокруг перед будущим в ответе?" Пожарные приняли верное этическое решение?
3. Как относились к выполнению своих обязанностей пожарные?
4. В чем заключается личная моральная ответственность?
5. Как вы думаете, знали ли содержание и характер избранной профессии? учитывали ли потребности общества в данном виде труда, понимали ли его социальный смысл?

Кейс по теме 4 Вербальные и невербальные средства общения и их роль в переговорном процессе.

Ситуация: Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну, хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией во фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?
2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы превратить конфликт?

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Контрольная работа по теме 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.

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

Вариант 1.

Задание 1. Кратко ответить на вопросы.

1. Каковы теоретические аспекты деловых переговоров?
2. Приведите классификацию переговоров.
3. Каковы функции переговоров?
4. Дайте общую схему переговорного процесса.
5. Какими бывают стратегии ведения переговоров?

Задание 2. Кейс – задача.

К вам на собеседование по замещению должности пришел человек. Зашел, громко поздоровался, шумно сел, в разговоре активно жестикулировал, сыпал идеями о предстоящей работе. Попробуйте определить тип ведущего темперамента. На какую должность он может претендовать?

Вариант 2

Задание 1. Кратко ответить на вопросы.

1. Опишите переговоры с ориентацией на модели «выигрыш — проигрыш».
2. Дайте характеристику переговоров с ориентацией на модель «проигрыш — проигрыш» и «выигрыш — выигрыш».
3. Что такое позиционный торг?
4. Как вы понимаете переговоры на основе интересов?
5. Назовите психологические факторы деловых переговоров.

Задание 2. Кейс-задача.

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет «не могли я чем-нибудь помочь?», американский – «это не моё дело».

1. Как по вашему мнению влияет ли национальность на утверждения?
2. Что скажете Вы?
3. Как выйти из ситуации без конфликта?

Критерии оценки:

5 баллов выставляется обучающемуся – если он ответил на все вопросы, при этом показал глубокие знания, выполнил задачу без ошибок.

4 балла выставляется обучающемуся – если была допущена одна ошибка в задаче и нет ответа на 1 вопрос.

3 балла выставляется обучающемуся – если допущены 2 ошибки в задаче и нет ответа на 1 вопрос.

2 балла выставляется обучающемуся – если допущены 3 ошибки в задаче и нет ответа на 2 вопроса.

1 балл выставляется обучающемуся – если допущены по 3 ошибки в каждом задании.

Задания для творческого рейтинга

Доклад по теме 1. Стратегии, тактики и методы ведения переговоров.

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

1. Этические проблемы в организации и их решение.
2. Взаимодействие с «трудным» руководителем.
3. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
4. Социальная ответственность организации.
5. Ценностные ориентации и моральные качества руководителя.
6. Нравственный идеал с точки зрения современной этики.

7. Счастье в понимании философов эпохи Просвещения и современность.
8. Моральные законы Дж. Локка и их роль в жизни современного человека.
9. И. Кант о соотношении свободы и моральности.

Доклад по теме 2. Личностные аспекты ведения переговоров.

1. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
2. Моральные ценности и нравственный идеал
3. Справедливость как этическая категория.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
6. За какие последствия человек несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

Доклад по теме 3. Тактики переговоров.

1. Хронологический принцип группировки правил подготовки к выступлению.
2. Конструктивная критика.
3. В чем заключаются нечестные приемы ведения переговоров?
4. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
5. Основные правила восприятия критики.

Доклад по теме 4. Вербальные и невербальные средства общения и их роль в переговорном процессе.

Личностные качества субъекта общения и уровень его коммуникативной культуры.

1. Стили общения и факторы его определяющие.
2. Функции делового общения.
3. Виды делового общения работников в организации.
4. Принципы делового общения и их сущность.
5. Культура речи в деловых отношениях.
6. Дискуссия и спор. Отличие дискуссии от спора.
7. Невербальное общение.

Доклад по теме 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.

1. Понятие современной команды
2. Лидерство как ресурс команды.
3. Моральные ценности и нравственный идеал команды
4. Командообразование как процесс.
5. Справедливость как этическая категория в условиях командного взаимодействия

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся – если он оформил доклад в соответствии с требованиями, в докладе использовано не менее 5 литературных источников, при этом один из источников – иностранная литература, доклад написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

2 балла выставляется обучающемуся – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в докладе использовано не менее 5 литературных источников, доклад написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

1 балл выставляется обучающемуся – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в докладе использовано не менее 3 литературных источников, доклад написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

0,5 балла выставляется обучающемуся – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в докладе использовано не менее 3 литературных источников.

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

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>Кейс</i>	<i>10</i>

Задания, включаемые в зачетное задание

Типовой перечень вопросов к зачету:

Перечень вопросов к зачету:

1. Сущность переговорного процесса.
2. Классификация переговоров.
3. Функции переговоров
4. Этапы переговорного процесса
5. Подготовка к переговорному процессу.
6. Сбор информации об оппоненте на переговорах
7. Информационная подготовка к переговорам
8. Техническая подготовка к переговорам
9. Сравнительная характеристика мест переговорного процесса
10. Методы ведения деловых переговоров
11. Стратегия ведения деловых переговоров
12. Тактика ведения деловых переговоров
13. Правила ведения деловых переговоров
14. Виды слушания и переговорный процесс
15. Аргументация и контраргументация на переговорах
16. Психологические технологии принятия решений
17. Эффективные технологии ведения деловых переговоров
18. Самоподача на переговорах
19. Умение торговаться как условие эффективности
20. Приёмы влияния на партнёров по переговорам
21. Уровни ведения деловых переговоров
22. Преодоление сомнений и возражений на переговорах

23. Американская модель ведения переговоров
24. Английская, немецкая и французская модели ведения переговоров
25. Китайская и японская модели ведения переговоров
26. Арабо-мусульманская модель ведения переговоров
27. Этика, мораль и этикет деловых переговоров
28. Внешний облик и культура поведения на переговорах
29. Невербальное поведение и деловые переговоры
30. Личностные особенности и деловые переговоры «Барьеры общения» и пути их преодоления.
31. Манипуляции в общении: определение, правила нейтрализации.
32. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
33. Правила конструктивной критики.
34. Правила подготовки публичного выступления, переговоров, беседы, совещания.
35. Особенности внешнего облика женщины.
36. Основные формы деловых приемов и их характеристика.
37. Барьеры и конфликты в деловом межкультурном общении.
38. Способы их предупреждения и разрешения.
39. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
40. Национальное коммуникативное поведение.
41. Эффективность команды
42. Группа с субкультурой команда
43. Группа с субкультурой «кружок».
44. Группа с субкультурой «комбинат».
45. Группа с субкультурой «клика».
46. Четыре этапа развития команды.
47. Вербальная коммуникация в процессе проведения переговоров.
48. Невербальная коммуникация в процессе проведения переговоров
49. Тактики переговоров.
50. Методика оценки коммуникативных действий при переговорах

Типовые кейсы:

№	Задание
1.	Вам поручено организация делового приема «Бокал шампанского». Дайте характеристику этому приему, подготовьте план приема, приглашения и т.д.
2.	Вы работаете в одной из торговых фирм, часто приходится общаться с деловыми партнерами. Во всех странах деловые партнеры обмениваются визитные карточки. Дайте характеристику визитной карточки, порядок ее вручения и получения. Разработайте свою личную визитную карточку.
3.	Организация, в которой вы работаете, отмечает юбилей, 20 лет, вам поручено подготовить прием «Обед». Начало приема в 19 час. Подготовьте все необходимые документы для этого приема.
4.	Разговаривая по телефону, необходимо вести себя достойно, соблюдать этические принципы. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к разговору по телефону.

5.	Деловым людям необходимо освоить общепринятые правила ведения телефонного разговора. Эти правила обычно делят на две группы в зависимости от типичной ситуации телефонного диалога – вам звонят, вы звоните. Сформулируйте эти правила и обоснуйте их.
6	Раскройте сущность методов управления деловым общением.
7	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
8	Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. Приведите примеры.
9	Разработайте способы обеспечения высокой активности участников совещания.
10	Разработайте один из видов деловых приемов. Подготовьте приглашение на этот прием. (вид приема студент выбирает самостоятельно).
11	Учитывая происходящие в нашем обществе перемены в культуре и технологии, какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в современной России?
12	Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
13	Раскройте сущность методов управления деловым общением.
14	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
15	Составьте резюме.
16	Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их: - Необходимо отметить о расходе средств. - Он многое сделал для повышения природного дарования. - Все интересовались о результатах переговоров. - Это говорит за то, что вопрос злободневный. - Важно отметить о росте доходов. - Я не в курсе дел по этому вопросу. Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.
17	Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?
18	Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б)

	рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?
19	Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?
20	Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.
21	Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?
22	Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?
23	Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?
24	У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались

	неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?
25	Иван Геннадиевич для вас больше, чем директор. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?
26	Разуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. Образец: акт – составить Претензия - благодарность - виза - протокол - выговор - расписка - договор - резолюция - документ - резюме -
27	Соответствует ли приведенное ниже заявление требованиям, предъявляемым к оформлению реквизитов, языку и стилю служебных документов? Отредактируйте текст заявления. Директору фирмы «Заря» Афанасьеву Ю.П. от Комова С. Заявление. Настоятельно прошу Вас дать мне отгул на 28.12.2007 в связи с причинами личного характера. 24.12.2007 Комов С.В.
28	Составьте список приемов, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности.
29	Укажите в резюме в графе ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: любую информацию, которая, как Вы думаете, поможет в трудоустройстве.
30	Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует.

	Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?
31	Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?
32	Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
33	Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
34	У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?
35	Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
36	Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Критерии оценки (в баллах):

- 40 баллов выставляется обучающемуся, ответы которого на поставленные в задании вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, он не затрудняется с ответом при видоизменении задания, при решении практических заданий применяет верную методику и показывает глубокие знания изученного материала, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой;
- 30 баллов выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, допускающему не существенные неточности при освещении

основного содержания ответа и в ответе на дополнительные вопросы, которые он легко исправляет по замечанию преподавателя, правильно применяющему теоретические положения при решении практических заданий, в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой;

- 20 баллов выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении практических заданий, частично раскрывает содержание дополнительных вопросов, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне;

- 10 балла выставляется обучающемуся, который значительную часть теоретического содержания курса не освоил, необходимые практические навыки не сформировал, не подтвердил освоение компетенций, предусмотренных программой.

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

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия. УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Знает верно и в полном объеме: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. методы оценки эффективности командной работы. основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей. Знает 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 свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией. Выстраивать взаимодействие с учетом	Продвинутый

				социальных особенностей членов команды. Проектировать и организовывать командную работу. Определять и корректировать командные роли. Определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями. Выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.	
70 – 84 баллов	«зачтено»	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия. УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Знает с незначительными замечаниями: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. методы оценки эффективности командной работы. основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. Умеет с незначительными замечаниями: проектировать межличностные и групповые коммуникации. Определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией. Выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды. Проектировать и организовывать командную работу. Определять и корректировать командные роли. Определять	Повышенный

				потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями. Выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.	
50 – 69 баллов	«зачтено»	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия. УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Знает на базовом уровне, с ошибками: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. методы оценки эффективности командной работы. основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей. Знает 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 свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией. Выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды. Проектировать и организовывать командную работу. Определять и корректировать командные роли. Определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями. Выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого	Базовый

				этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.	
менее 50 баллов	«не зачтено»	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия. УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Не знает на базовом уровне: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. методы оценки эффективности командной работы. основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей. нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. Не умеет на базовом уровне: проектировать межличностные и групповые коммуникации. Определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией. Выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды. Проектировать и организовывать командную работу. Определять и корректировать командные роли. Определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями. Выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.	Компетенции не сформированы