

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 25.02.2025 14:45:50  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e440cd8bfc702f7274a676a371b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И  
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра маркетингового менеджмента \_\_\_\_\_



Заведующий кафедрой  
Балабанова Л.В.

« 19 » 02 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б1.В.1.ДВ.06.01 Организация проведения деловых переговоров

38.03.02 «Менеджмент»

(код и наименование направления подготовки)

Менеджмент организаций

(наименование профиля)

Разработчик:

доцент

(подпись)

Анциферова Е.А.

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры  
от « 19 » 02 2024 г., протокол № 13

Донецк 2024 г.

**Паспорт**  
**оценочных материалов по учебной дисциплине**  
Б1.В.1.ДВ.06.01 Организация проведения деловых переговоров  
(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-3	Способен планировать и организовывать работу подразделений предприятий и организаций с учетом требований действующего законодательства и нормативной базы объекта управления	Тема 1. Теория переговоров: подходы, виды, цель и функции Тема 2. Модели переговорного процесса Тема 3. Техника делового общения Тема 4. Телефонные переговоры та деловые письма Тема 5. Стратегия и тактика организации и ведения деловых переговоров	7

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания  
Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	ПК-3. Способен планировать и организовывать работу подразделений предприятий и организаций с учетом требований действующего законодательства и нормативной базы объекта управления	ИДК-1 <sub>ПК-3</sub> Планирует работу подразделения на основе стратегических, тактических и оперативных планов с учетом корпоративной стратегии предприятия (организации) ИДК-2 <sub>ПК-3</sub> Осуществляет управление персоналом структурного подразделения, применяет систему мотивации сотрудников ИДК-3 <sub>ПК-3</sub> Обосновывает количественные и	Тема 1. Теория переговоров: подходы, виды, цель и функции Тема 2. Модели переговорного процесса Тема 3. Техника делового общения Тема 4. Телефонные переговоры та деловые письма Тема 5. Стратегия и тактика организации и ведения деловых переговоров	Вопросы для собеседования (устного опроса), разноуровневые задачи и ситуационные задания, тестовые задания, задания для внеаудиторной самостоятельной работы

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
		качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования		

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Собеседование (устный опрос)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
4	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
2-3	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
1	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5-6	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 75-100% вопросов)
2-4	Тестовые задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов)
0-1	Тестовые задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 50% вопросов)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу Кейс-задача

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5-6	Задание выполнено на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов)
3-4	Задание выполнено на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
1-2	Задание выполнено на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0	Задание выполнено на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 0-59% вопросов)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Доклад»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
16-20	Доклад представлен на высоком уровне (студент полностью осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
11-15	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
5-10	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0-4	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

**Перечень оценочных материалов**

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов

**Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой в очной форме обучения**

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	за одну работу	всего
Текущий контроль		
- дискуссия, собеседование (темы № 1-5)	4	20
- реферат	20	20
- тест (темы № 1-5)	6	30
- Кейс-задача (темы № 1-5)	6	30
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	100
Итого за семестр	100	

**Примеры типовых контрольных заданий**

1) по оценочному материалу «Собеседование (устный опрос)»

1. Сущность и понятие переговоров
2. Задачи и цель переговоров
3. Деловые переговоры и их сущность
4. Элементы переговорного процесса и их детерминанты
5. Основные стадии процесса ведения деловых переговоров
6. Функции переговоров
7. Основные принципы
8. Типы переговоров

2) по оценочному материалу «Тест»

1. Поведение при определении целей, принадлежность к группе, мотивация достижения цели и успех, риск - являются детерминантами:
  - А. Баланса источников силы позиции;
  - Б. Осознания целей и ценностей;
  - В. Уровня ожиданий;
  - Г. Потребностей и целей.
  
2. Что из перечисленного не относится к элементам переговорного процесса:
  - А. Баланс источников силы позиции;
  - Б. Осознание целей и ценностей;
  - В. Функции и задачи;
  - Г. Потребностей и цели.
  
3. Определение потребностей и целей, выявление интересов сторон, определения зоны пересечения интересов ("зоны решения"), стратегическое планирование (выбор стратегий ведения переговоров) относится к:
  - А. Функций переговоров;
  - Б. Принципам переговоров;
  - В. Задачам переговоров;
  - Г. Стадиям процесса ведения переговоров.
  
4. Участники конфликта имеют возможность максимально контролировать различные аспекты своего взаимодействия, в частности самостоятельно устанавливать временные рамки и пределы обсуждения, влиять на процесс переговоров и на их результат, определять рамки соглашения:
  - А. Преимущество переговоров;
  - Б. Стадия ведения переговоров;
  - В. Функция переговоров;
  - Г. Принцип переговоров.
  
5. Переговоры - это:
  - А. Ведение диалога между деловыми партнерами;
  - Б. Деятельность по формированию информационно-коммуникативной структуры предприятия;
  - В. Процесс осуществления эффективных межличностных коммуникаций, использование отработанных навыков коммуникативной риторики, с поправкой на характер личности партнера;
  - Г. Общение сторон.
  
6. Главной функцией переговоров является:
  - А. Прикладная функция;
  - Б. Поиск совместного решения проблемы;
  - В. Разрешение конфликтной ситуации;
  - Г. Познавательная.
  
7. Эта функция проявляется и тогда, когда с целью воплощения тех или иных достаточно общих решений они конкретизируются:
  - А. Информационная;
  - Б. Прикладная;
  - В. Регулятивная;
  - Г. Коммуникативная.

8. Переговоры, предполагающие юридическую, организационную или этическую ответственность непосредственных участников перед теми, кто не находится за столом переговоров:

- А. вертикальные;
- Б. позиционные;
- В. ориентированы на сотрудничество;
- Г. агрессивные.

9. В зависимости от целей участников переговоров выделяют следующие их типы:

- А. вертикальные; горизонтальные;
- Б. двусторонние и многосторонние;
- В. ориентированные на интересы, на проблематику, на принципы, на позиции;
- Г. о продлении действующих соглашений, переговоры о создании новых условий.

10. Модель переговоров, ориентированная на принципы предусматривает:

- А. применение гибкой тактики с целью развития процесса переговоров;
- Б. координацию и интеграцию наиболее важных переговорных дилемм по видам деятельности в переговорах;
- В. основана на учете интересов, предложений и проблем;
- Г. позволяет продумать, что будет происходить на предстоящих переговорах, анализировать и оценивать ход переговорного процесса и его общий результат.

3) по оценочному материалу «Доклад»

1. Основные модели деловых коммуникаций.
2. Этика и этикет деловой коммуникации.
3. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы).
6. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры делового общения.
8. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
9. Развитие и роль телекоммуникационных систем для деловых коммуникаций. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях.
10. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
11. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурных деловых коммуникациях.
12. Специфика телефонных переговоров.
13. Ведение профессионального диалога с клиентом по телефону.
14. Запрещенные приемы в переговорах.
15. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
16. Техники убеждения в переговорах.
17. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций. Основные ошибки при проведении презентаций.
18. Гендерные тенденции в деловых коммуникациях.
19. Имидж деловой женщины.
20. Имидж делового мужчины.

4) По оценочному средству «Кейс-задача»

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Оценочные материалы по дисциплине «Организация проведения деловых переговоров» разработаны в соответствии с ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент и рабочей программы учебной дисциплины «Организация проведения деловых переговоров».

Логика построения рабочей программы дисциплины «Организация проведения деловых переговоров» ориентирована на формирование знаний в области теории и практики проведения деловых переговоров, которые помогут студентам качественно и профессионально разрабатывать этапы и непосредственно осуществлять переговоры на разных уровнях.

Структура дисциплины «Организация проведения деловых переговоров» представлена двумя смысловыми модулями. Смысловой модуль 1. Переговорный процесс: теоретические основы. Смысловой модуль 2. Организация и ведение переговорного процесса.

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся может набрать максимально 100 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Организация проведения деловых переговоров» приведена в таблице.

#### **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ**

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл					Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль №1		Смысловой модуль № 2			
T1	T2	T3	T4	T5	100
20	20	20	20	20	

Примечание. T1, T2, ... T5– номера тем соответствующих смысловых модулей

#### **Оценивание академической успеваемости**

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Зачтено/не зачтено
60-100	Зачтено
0-59	Не зачтено

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры, на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения.	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой