Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 12.11.2026 21:38:08
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449ca8bfce592f7224a67ba27cb2

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 маркетинга и торгового дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой маркетинга и торгового дела

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ТОРГОВОГО ДЕЛА

_____ Рвачёва И.М.
(подпись)
«17» февраля 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Б1.В.ДВ.04.02 ОРГАНИЗАЦИЯ КОММЕРЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ

38.03.01 Экономика
(код и наименование направления подготовки)

Профиль Рекламный бизнес
(наименование профиля подготовки; при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

ст. преподаватель _____ (должность) _____ (подпись) Д.М. Левченко (ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от «17» февраля 2026 г., протокол №14

Донецк 2026 г.

1. Паспорт
оценочных материалов по дисциплине

Организация коммерческих переговоров

(наименование дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины, практики*	Этапы формирования (семестр изучения)	
			Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
1	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Тема 1.1. Роль и значение коммерческих переговоров в реализации Тема 1.2. Содержание коммерческих переговоров Тема 1.3. Подготовка к переговорам Тема 1.4. Техники, приемы и аргументации переговоров и презентаций Тема 2.1. Методы проверки надежности деловых партнеров Тема 2.2. Формы организации коммерческих переговоров Тема 2.3. Организационно-протокольный аспект переговоров Тема 3.1. Особенности ведения международных коммерческих переговоров Тема 3.2. Деловая этика в международных переговоров)	8	Летняя сессия

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 2.1 – Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контроли-руемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4	5
1				опрос

	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-3$_{УК-4}$ Ведет деловую переписку на государственном языке и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.	Тема 1.1. Роль и значение коммерческих переговоров в реализации Тема 1.2. Содержание коммерческих переговоров Тема 1.3. Подготовка к переговорам Тема 1.4. Техники, приемы и аргументации переговоров и презентаций Тема 2.1. Методы проверки надежности деловых партнеров Тема 2.2. Формы организации коммерческих переговоров Тема 2.3. Организационно-протокольный аспект переговоров Тема 3.1. Особенности ведения международных коммерческих переговоров Тема 3.2. Деловая этика в международных переговоров)	опрос, реферат, задание

Таблица 2.2 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)[2]	Критерии оценивания
16-20	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно 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.)
6-10	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0-5	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Таблица 2.3 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Задание»

Шкала оценивания	Критерий оценивания
8-10	решение задачи представлено на высоком уровне (обучающийся верно и в полной мере ответил на поставленные вопросы, аргументированно

	пояснил свое решение, привел профильные термины и дал им определения, и т.п.)
4-7	решение задачи представлено на среднем уровне (обучающийся в целом верно ответил на поставленные вопросы, допустив некоторые неточности, и т.п.)
0-3	решение задачи представлено на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, ошибки, которые повлияли на результат и т.п.); на неудовлетворительном уровне (обучающийся неверно решил задачу); или не решил вовсе

Таблица 2.4 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Опрос»

Шкала оценивания (интервал баллов)[2]	Критерии оценивания
8-10	Ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя
5-7	Твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками
1-4	Обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы
0	Отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Таблица 2.5 – Примерный перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	**2**	**3**	**4**

1.	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
2.	Собеседование (устный или письменный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном по- рядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Вопросы для собеседования (опрос студентов)

Тема 1. Понятия и функции переговоров.

1. Назовите характерные особенности переговоров.
2. Дайте определение понятию «конфронтация»?
3. Раскройте сущность функций переговоров.
4. Что является главной целью переговоров?

Тема 2. Подготовка и этапы проведения переговоров.

1. Дайте определение понятий «консенсус» и «голосование».
2. Укажите преимущества консенсуса и голосования.
3. Укажите недостатки консенсуса и голосования.
4. Какие этапы содержаться в переговорном процессе?
5. Какие основные способы подачи позиции?

Тема 3. Стратегии и тактические приемы ведения переговоров.

1. Стили поведения переговоров.
2. Тактические приемы на переговорах. В чем их сущность?
3. Виды тактических приемов?
4. Виды манипуляций?

5. Сущность контрманипулятивных приемов и техник.

Тема 4. Правила ведения переговоров.

1. В чем заключаются основные этические правила эффективного слушания?
2. Перечислите основные правила ведения переговоров.
3. Типы вопросов?

Тема 5. Национальные стили ведения переговоров.

1. Американский стиль переговоров.
2. Немецкий стиль переговоров.
3. Английский стиль переговоров.
4. Французский стиль переговоров.
5. Японский стиль переговоров.
6. Китайский стиль переговоров.
7. Арабский стиль переговоров.

Задание к текущему контролю

Задание 1. Проведите деловые переговоры и придите к общему решению, устраивающему все стороны.

Кейс "Очень горячий водонагреватель"

Александр Федорович покупает водонагреватель «А». Через некоторое время, а именно через 3 дня после его установки, он взрывается, и обладатель водонагревателя едва спасается от сильнейших ожогов. Александр Федорович относит испорченную вещь в сервисный центр, однако директор центра отказывается принимать вещь на замену. При этом диспетчер понимает вину производителя и ответственность магазина, продавшего товар. Александр Федорович: ему необходимо заменить товар либо получить свои заплаченные деньги.

Директор: ни в коем случае не желает понимать эту ситуацию, и не собирается предпринимать какие-либо шаги по конструктивному решению данной проблемы

Диспетчер: понимает всю серьезность данной ситуации и пытается убедить директора в разрешении данного вопроса, не доводя дело до суда.

Задание 2. Проведите деловые переговоры и придите к общему решению, устраивающему все стороны.

Кейс "Родственный бизнес"

Долгое время лесозаготовительной фирмой руководит Главный акционер, он же генеральный директор. Также в фирме уже год работает молодой сын главного акционера. Специально для него в штатное расписание была введена должность - директор по развитию (входит в состав Финансовой службы). Отец даже отдал 5% доли предприятия (у главного акционера осталось 75% акций). Примерно полгода у молодого человека идет вялотекущий конфликт с финансовым директором

(миноритарий, владеет 20% акций). Тот уже несколько раз высказывал недовольство неопытностью юноши. Были объективные ошибки - особенно в первое полугодие. В последний месяц конфликт перешел в новую стадию. Директор по развитию настоял на схеме "налоговой оптимизации". Финансовый директор возражал, но Генеральный директор согласился с сыном. Эту точку зрения даже подтверждали столичные консультанты. В результате - проблемы с налоговой, штрафы и суды. Убытки - примерно на 100.000 долларов. Стоимость предприятия - примерно 400.000 у.е. Финансовый директор просит собрать совещание.

Цели и задачи сторон:

1. Главный акционер. Понимает, что сын еще не готов к ведению бизнеса. Ему еще нужно поучиться. Возможно, поработать в другой фирме, чтобы набраться опыта. Сдерживает одно - отец неоднократно обещал сыну, что бизнес перейдет к нему. Чувствует вину, платить денег из кармана не хочет.

2. Финансовый директор. Хочет выдавить директора по развитию. Хотел бы поставить на эту должность сотрудника родственника (тот уже три года работает в Финансовой службе). Считает, что штраф должен заплатить молодой директор из своего кармана.

3. Исполнительный директор хочет выйти из-под контроля финансового директора. Считает, что именно миноритарий вставляет "палки в колеса".

Задание 3.

Просмотр фильма «13 дней».

Необходимо принять решение по о мирном разрешении кризисной ситуации. Заполнить бланк на понимание содержания международных многоуровневых переговоров.

1. Когда проходили переговоры, между какими странами?
2. Анализ ситуации, информация о внешней среде.
3. Кто принимал участие в переговорах с обеих сторон? (Америка, Советский союз)
4. На каких уровнях осуществлялись переговоры?
5. Какой образ русских был сформирован у американской стороны?
6. Какие техники ведения переговоров использовались американской стороной?
7. Какие техники ведения переговоров использовались русской стороной?

Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Задачами реферата являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

Структура реферата:

1) титульный лист;

2) план работы с указанием страниц каждого вопроса, подвопроса (пункта);

3) введение;

4) текстовое изложение материала, разбитое на вопросы и подвопросы (пункты, подпункты) с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;

5) заключение;

6) список использованной литературы;

7) приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть реферата). Приложения располагаются последовательно, согласно заголовкам, отражающим их содержание.

Темы рефератов:

1. Переговоры - важнейшая форма дипломатической работы. Роль переговоров в развитии межгосударственных отношений.
2. Научные подходы к изучению переговоров и методы их исследования.
3. Типология и функции переговоров.
4. Переговоры и дипломаты. Формирование кадров в различных странах.
5. Правила и принципы ведения переговоров.
6. Переговоры инструмент для урегулирования конфликтов.
7. Стадии и этапы переговоров
8. Стиль речи и интеллектуальный уровень партнера. Техника речи. Смысл и логика текста
9. Обоснование позиции. Правила применения возражений. Ориентация на конфликт и консенсус.
10. Согласование позиций. Выработка договорных документов.
11. Внешняя подготовка к переговорам.
12. Результат переговоров. Устные и письменные договоренности. Анализ переговоров.
13. Этические и культурные требования к выступлению.
14. Подготовка переговоров по содержанию.
15. Разработка переговорной концепции. Стратегия и тактика переговоров
16. Имидж человека и группы. Профессиональный имидж дипломата.

17. Разговорный стиль речи и невербальные средства общения.
18. Речь и зримый образ человека.
19. Индивидуальные особенности личности и переговоры
20. Понятие об ораторском искусстве. Уровни ораторского мастерства. Критерии успеха устного выступления.
21. Слушание как способ создания и поддержания контакта.
22. Мысль и слово. Законы общей риторики.
23. Искусство убеждения. Беседа и спор. Основные законы логики.
24. Национально-психологические особенности и различные модели поведения на переговорах
25. Особенности партнерского подхода
26. Азиатский подход к переговорам.
27. Арабский стиль ведения переговоров.
28. Американский стиль.
29. Африканский стиль переговоров.
30. Французский национальный стиль.
31. Немцы на переговорах.
32. Английские переговорщики.
33. Советский переговорный стиль.
34. Особенности партнерского подхода. Современный дипломатический стиль.

Зачет - форма проверки уровня владения студентом изучаемого материала. Зачёт проводится во время зачётно-экзаменационной сессии. Результаты обучения студентов оцениваются в соответствии с балльно-рейтинговой системой. В качестве основы такой оценки используются результаты текущего контроля по дисциплине (результативность работы на практических и семинарских занятиях, итоги выполнения рефератов и домашних заданий).

Сумма баллов по всем модулям дисциплины образует рейтинговую оценку по дисциплине за семестр. Оценивание дисциплины ведется в соответствии с таблицей «Распределение баллов, которые получают обучающиеся» рабочей программы дисциплины:

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу					*Сумма, балл*
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль №2		100
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	
10	**10**	**20**	**20**	**40**	

Зачет выставляется только при предъявлении студентом зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой по изучаемой дисциплине.

Результаты зачета оцениваются в соответствие с государственной шкалой оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS и заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные

оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат, а второй хранится на кафедре.

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Вопросы к зачету:

1. Понятие переговоров.
2. Роль и значений переговорной деятельности в торговле.
3. Место переговоров в коммуникациях между участниками торгового процесса.
4. Типология деловых переговоров
5. Особенности различных видов переговоров.
6. Уровни переговоров.
7. Функции переговоров.
8. Динамика переговорного процесса.
9. Ключевые моменты ведения переговоров.
10. Подходы к разработке стратегии переговоров.
11. Проблема искажения восприятия на переговорах.
12. Манипулирование в переговорном процессе и способы его ограничения.
13. Тактические приемы на переговорах.
14. Техники речевого воздействия на переговорах.
15. Вариативные ситуации поведения на переговорах.
16. Основа для уверенного поведения на переговорах.
17. Выбор оптимальных методов тактики проведения переговоров.
18. Соответствие поставленной цели и полученных результатов переговоров.
19. Анализ степени соответствия цели и результатов переговоров, формирование выводов и предложений.
20. Коммуникативные барьеры в переговорах и пути их преодоления.
21. Принципы конструктивных переговоров.
22. Факторы повышения эффективности переговорного процесса.
23. Специфика телефонной переговорной коммуникации.
24. Конфликтные ситуации на переговорах и методы их решения.
25. Переговорный процесс в различных культурах.