

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Основы переговорного процесса

Код модуля
1155787(1)

Модуль
Основы переговорного процесса

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Лахтионова Елизавета Сергеевна	кандидат исторических наук, доцент	Доцент	истории России

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Лахтионова Елизавета Сергеевна, Доцент, истории России

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Основы переговорного процесса

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Основы переговорного процесса

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предьявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-8 -Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей З-2 - Основные потребности и психофизиологические возможности, типологии потребителей, типологии поведения потребителей З-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых	Домашняя работа Зачет Лекции Практические/семинарские занятия

	<p>отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем У-1 - Проводить оценку психических, физиологических особенностей потребителей</p>	
<p>ПК-9 -Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p>	<p>Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия</p>
<p>ПК-11 -Способен организовывать протокольную деятельность организации с учетом требований делового и дипломатического протокола в условиях кросскультурной среды</p>	<p>З-1 - Нормы, традиции и ритуалы в различных ситуациях деловой и светской практики П-1 - Применять технологии организации и проведения делового и дипломатического мероприятия, взаимодействия с учетом требований делового и дипломатического протокола и этикета в условиях межкультурного взаимодействия У-1 - Определять цели, задачи, условия и ресурсы организации делового, дипломатического мероприятия</p>	<p>Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия</p>

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.50		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	7,8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.50		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.50		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.50		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	7,15	45
<i>работа на семинарах</i>	7,16	55
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)		
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов	Шкала оценивания

	обучения (выполненное оценочное задание)	Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Теория переговорного процесса

2. Планирование переговоров

3. Проведение переговоров

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Теория переговорного процесса

2. Планирование переговоров

3. Проведение переговоров

Примерные задания

Контрольная работа проводится в письменном виде на семинарском занятии, путем ответов на один из следующих вопросов:

1. Назовите модели переговорного процесса. Основные типы переговоров.
2. Планирование переговоров (формулировка целей и задач, определение переговорной позиции, разработка стратегии и тактических приемов переговоров, определение возможных вариантов решения).
3. Эффективная презентация в информационном обществе.
4. Основные признаки эффективной презентации.
5. Особенности деловой коммуникации.
6. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
7. Деловая беседа - структура, особенности этапов.
8. Установление контакта и техника «Small talk».
9. Переговоры - определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
10. делового общения.
11. Подготовка переговоров - основные этапы, специфика каждого этапа.
12. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
13. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения
14. беседы.
15. Речевые технологии делового общения.
16. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
17. Роль дискуссии в деловом общении.
18. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
19. Манипуляции - суть и механизмы манипуляций
20. Техники противодействия манипуляциям в переговорах
21. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
22. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца.
23. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации.
24. Спор, дискуссия, полемика: особенности проведения.
25. Методы делового общения.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Проведение переговоров

Примерные задания

Домашняя работа - это самостоятельная письменная работа-рефлексия собственного опыта участия в переговорах в ходе курса. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления, письменного изложения собственных мыслей и постановки индивидуальных целей для дальнейшего саморазвития студента.

Домашняя работа должна содержать: четкое изложение сути поставленного вопроса, включать самостоятельно проведенный анализ этого вопроса с использованием

концепций и аналитического инструментария, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Объем эссе: 1000 слов, шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал.

Примерные вопросы для домашней работы.

1. Нравится ли мне вести переговоры/торговаться? Нравятся ли мне ситуации конфликта и/или ситуации, где приходится убеждать кого-то в своей точке зрения? Почему?

2. Как другие воспринимают меня в роли переговорщика? Воспринимают ли меня как сильного или слабого переговорщика? Воспринимают ли меня как того, кто быстро сдает свои позиции или, наоборот, слишком долго и упорно отстаивает свою точку зрения, или того, кто знает, когда и кому уступить?

3. Каково мое восприятие себя относительно ответов на Вопрос 2, представленный выше?

4. Насколько эффективно я веду переговоры? Каковы мои самые сильные навыки (например, коммуникация, управление временем, т.д.)? Самые слабые? Как я могу в дальнейшем работать над своими слабыми сторонами, чтобы превратить их в сильные?

5. Как я отношусь к переговорным ситуациям, в которых я: - наделен властью? – лишен власти?

6. В каких ситуациях я чувствую себя наиболее компетентным переговорщиком? Наименее компетентным? С какими людьми мне наиболее удобно вести переговоры? Почему? В каком направлении мне необходимо работать над собственным переговорным стилем, чтобы добиться лучших результатов?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Коммуникационный процесс и передача информации.
2. Переговоры как необходимое условие бизнеса. Виды, цели и функции переговоров.
3. Модели переговорного процесса. Основные типы переговоров.
4. Основы конфликтологии (природа и типы конфликтов, источники возникновения конфликтов, уровни и способы решения конфликтов. управления конфликтной ситуацией и правила профилактики).
5. Анализ оппонента (сбор информации об оппоненте, анализ целей партнера по переговорам, определение типа партнера).
6. Подготовка переговоров - основные этапы, специфика каждого этапа.
7. Планирование переговоров (формулировка целей и задач, определение переговорной позиции, разработка стратегии и тактических приемов переговоров, определение возможных вариантов решения).
8. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.

9. Манипуляции - суть и механизмы манипуляций. Техники противодействия манипуляциям в переговорах

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Воспитание поликультурности и толерантности	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология дебатов, дискуссий Технология повышения коммуникативной компетентности Игровые технологии (креативные, имитационные, деловые, ролевые и др.)	ПК-8	П-1 Д-1	Домашняя работа