

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.05.2025 15:44:51
Уникальный идентификатор документа:
f498e59e83f65dd7c7ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕГОВОРОВ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора – 2025

Автор-составитель: Павлова Н.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	4
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	8

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Технология переговоров эффективной коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>1 Этап - знать:</i> УК-4.1. - принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
			<i>2 Этап - уметь:</i> УК-4.2. - осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
			<i>3 Этап - владеть:</i> УК-4.3. - навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-4		<i>1 Этап - знать:</i> УК-4.1.	Зачет:

		Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	- принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации	Оценка «Зачтено» выставляется студенту, если он справился с тестом. Работа удовлетворяет требованиям к формированию профессиональных компетенций. Количество правильных ответов составляет 8 - 30 баллов. Оценка «Не зачтено» выставляется студенту, если он не справился с тестом. Работа не удовлетворяет требованиям к формированию профессиональных компетенций. Количество правильных ответов составляет 7 баллов и ниже.
			2 Этап - уметь: УК-4.2. - осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	
			3 Этап - владеть: УК-4.3. - навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Вопросы к семинару для устного опроса

1. Основы переговоров

- Что такое переговоры и каковы их основные цели?
- Какие виды переговоров вы знаете (интегративные, распределительные, пр.)?
- В чем разница между жесткими и мягкими переговорами?

2. Подготовка к переговорам

- Какие этапы подготовки к переговорам наиболее важны?
- Как определить свои интересы и интересы оппонента?
- Как правильно сформулировать BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement)?

3. Стратегии и тактики ведения переговоров

- Какие стратегии переговоров вы знаете (сотрудничество, компромисс, избегание и пр.)?

- Как использовать тактику «якорения» в переговорах?

- Какие манипулятивные техники встречаются в переговорах и как им противостоять?

4. Эффективная коммуникация в переговорах

- Как активное слушание помогает в переговорах?
- Какие вербальные и невербальные техники повышают эффективность общения?
- Как задавать правильные вопросы (открытые, закрытые, уточняющие)?

5. Работа с возражениями и конфликтами

- Как эффективно парировать возражения оппонента?
- Какие методы разрешения конфликтов наиболее эффективны в переговорах?
- Как перевести конфликт в конструктивное русло?

6. Этика и психология переговоров

- Какие этические принципы важно соблюдать в переговорах?
- Как эмоции влияют на процесс переговоров и как ими управлять?
- Как распознать и противостоять манипуляциям?

7. Практические кейсы и разбор ситуаций

- Как вести переговоры в условиях жесткого давления?
- Какие ошибки чаще всего допускают новички в переговорах?
- Разбор реальных кейсов (бизнес, дипломатия, бытовые переговоры).

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Темы для докладов

При подготовке доклада пользуйтесь лекционным материалом, основной и дополнительной литературой по дисциплине. Тема доклада должна соответствовать предложенной теме из списка.

Требования к докладу:

- Длительность сообщения – 10–20 минут.
- Цель – глубоко раскрыть тему, проанализировать проблему, сделать выводы.
- Структура – чёткая: введение, основная часть, выводы, иногда рекомендации.
- Глубина – анализ, аргументация, использование источников.
- Использование данных – обязательно: статистика, исследования, цитаты.

Список тем:

1. Основы эффективных переговоров.
2. Стратегии и тактики ведения переговоров.
3. Психологические аспекты переговоров.
4. Вербальная и невербальная коммуникация.
5. Переговоры в разных контекстах.
7. Современные технологии в переговорах.
8. Этика и профессиональные стандарты.

Темы для дискуссий

При подготовке к дискуссии пользуйтесь лекционным материалом, основной и дополнительной литературой по дисциплине.

Требования к дискуссии:

- Чёткость темы и правил
- Уважение к оппонентам
- Аргументированность
- Структурированность
- Модерация (если требуется)
- Поиск решения
- Фиксация итогов

Список тем:

1. Конфликты и их разрешение
2. Техники медиации в переговорах.
3. Методы преодоления тупиковых ситуаций.
4. Роль третьей стороны в урегулировании конфликтов.

Темы презентаций

При подготовке презентации пользуйтесь лекционным материалом, основной и дополнительной литературой по дисциплине. Тема презентации должна соответствовать предложенной теме из списка. Длительность сообщения – 5-7 минут.

Количество слайдов 8-10.

Список тем:

1. Техники уверенного выступления. Как говорить уверенно и убедительно.
2. Как подготовиться к выступлению (анализ аудитории, четкая структура, речевая подготовка, визуальные материалы).
3. Структура успешного выступления.
4. Ошибки в публичных выступлениях

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Задание на зачет, 4 семестр

Зачет по дисциплине проходит в форме тестирования с целью проверки усвоения знаний по завершении изучения дисциплины.

Тест

Тест состоит из двух частей: вопросы с выбором одного правильного ответа, практическое задание.

К части 1 теста прилагаются ключи.

Требования к тесту:

- Количество частей: 2
- Длительность: 90 минут

Критерии оценки:

- За каждый правильный ответ в части 1 — 1 балл.
- За выполнение практического задания (часть 2) — 5 баллов.
- Максимальный балл — 30.

Оценки:

- Зачтено – 8- 30 баллов
- Незачтено 0 -7 баллов

Часть 1. Вопросы с выбором одного правильного ответа

1. Основные этапы переговорного процесса:

- а) Подготовка, обсуждение, принятие решений, завершение.
- б) Конфронтация, компромисс, соглашение.
- в) Планирование, аргументация, подписание контракта.
- г) Начало, середина, конец.

2. Какой стиль коммуникации предполагает открытое выражение своих потребностей без ущемления интересов других?

- а) Агрессивный
- б) Пассивный
- в) Ассертивный
- г) Манипулятивный

3. Что такое «активное слушание» в переговорах?

- а) Молчание во время речи оппонента
- б) Повторение последних слов собеседника
- в) Осознанное восприятие информации с обратной связью (уточнения, перефразирование)
- г) Одновременное обдумывание своего ответа

4. Какой метод переговоров предполагает поиск взаимовыгодного решения?

- а) Позиционный торг
- б) Принципиальные переговоры (Гарвардский метод)
- в) Жёсткое давление
- г) Избегание конфликта

5. Какая тактика относится к манипуляциям в переговорах?

- а) Открытый обмен информацией.
- б) Использование «ложных дедлайнов».
- в) Совместный анализ проблемы.
- г) Поиск компромисса.

6. Что помогает снизить напряжение в конфликтных переговорах?

- а) Повышение голоса.
- б) Техника «Я-высказываний».
- в) Игнорирование эмоций собеседника.
- г) Ультиматумы.

7. Что важно в подготовке к переговорам?

- а) Только знание своих целей.
- б) Анализ интересов и возможностей второй стороны.
- в) Импровизация в процессе.
- г) Отсутствие плана Б.

8. Какой элемент НЕ относится к невербальной коммуникации?

- а) Жесты.
- б) Тон голоса.
- в) Текст письма.
- г) Зрительный контакт.

9. Что такое «BATNA» в переговорах?

- а) Лучшая альтернатива обсуждаемому соглашению.
- б) Жёсткая тактика давления.
- в) Протокол переговоров.
- г) Эмоциональная аргументация.

10. Какой приём помогает в убеждении?

- а) Монолог без пауз.
- б) Подстройка под собеседника (раппорт).
- в) Критика оппонента.
- г) Избегание вопросов.

10 баллов

Часть 2. Практическое задание

1. Анализ переговорных ситуаций

Задача:

Проанализируйте приведенный ниже диалог между менеджером и клиентом.

Определите:

- Какие ошибки допустил менеджер?
- Какие техники эффективной коммуникации можно было применить?

Диалог:

Клиент: "Ваш продукт слишком дорогой, у конкурентов дешевле."

Менеджер: "Ну, это же премиум-сегмент, у нас качество лучше!"

Клиент: "Но я не вижу существенной разницы."

Менеджер: "Просто поверьте мне, оно того стоит."

Решение:

- Ошибки: менеджер не выяснил потребности клиента, не привел аргументов, использовал давление.

- Техники: активное слушание, вопросы на выявление потребностей ("Что для вас важно в продукте?"), аргументация выгод.

2. Составление делового письма

Задача:

Напишите **ответное письмо** от имени компании на жалобу клиента о задержке поставки.

Условия:

- Компания признает задержку.
- Предлагает компенсацию (скидку 10% на следующий заказ).
- Извиняется и гарантирует улучшение сервиса.

Образец структуры:

Тема: Ответ на ваше обращение от [дата]

Уважаемый(ая) [Имя Клиента],

Благодарим вас за обратную связь и приносим извинения за задержку поставки заказа №[номер].

В качестве компенсации предлагаем вам скидку 10% на следующий заказ.

Мы уже внесли изменения в логистику, чтобы подобное не повторилось.

С уважением, [Имя], [Должность], [Компания].

3. Ролевая игра: "Трудные переговоры"

Ситуация:

Вы – менеджер по продажам. Клиент требует снизить цену на 20%, угрожая уйти к конкуренту.

Задача:

- Примените технику "**Якорение**" (сначала предложите скидку 5%, затем 10%).
- Используйте **аргументацию ценностью** ("Наш продукт экономит вам время за счет...").
- Предложите альтернативу (доп. услуги вместо скидки).

Пример диалога:

– "Мы готовы предложить вам 10% скидку при увеличении объема заказа или бесплатную доставку."

4. Анализ конфликтной ситуации

Задача:

Коллега не выполнил свою часть проекта в срок, из-за чего сорвалась сделка. В переговорах он обвиняет вас в "нереалистичных сроках".

Вопросы:

1. Какие **фазы переговоров** нужно пройти для решения конфликта?
2. Как использовать технику "**Я-высказываний**" вместо обвинений?

Ответ:

1. Установление фактов → Выявление интересов → Поиск решений.
2. Вместо "Ты подвел команду!" → "Я беспокоюсь за сроки проекта, давай обсудим, как нам исправить ситуацию."

20 баллов

Итого: 30 баллов

Ключи к части 1: 1. а); 2. в); 3.в); 4.б); 5.б); 6, б); 7.б); 8. в); 9. а);10. б).

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Критерии оценивания устного ответа на семинарском занятии

«Отлично» - студент отлично владеет изученным материалом; демонстрирует глубокую осведомленность о проблемах, поднятых в обсуждаемой теме; свободно и адекватно реагирует на вопросы и реплики преподавателя и других участников семинара; убедительно доказывает свою точку зрения; приводит достаточное количество соответствующих примеров

«Хорошо» - студент хорошо владеет изученным материалом; демонстрирует осведомленность о проблемах, поднятых в обсуждаемой теме; адекватно реагирует на вопросы и реплики преподавателя и других участников семинара; может доказать свою точку зрения; приводит достаточное количество соответствующих примеров

«Удовлетворительно» - студент демонстрирует поверхностное владение изученным материалом; не на все вопросы преподавателя и участников семинара реагирует правильно; приводит аргументы в доказательство своей точки зрения и соответствующие примеры

«Неудовлетворительно» - студент не знает основного материала, не ориентируется в теме, не может ответить на вопросы преподавателя и участников семинара; не может привести примеры.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Критерии оценивания доклада

«Отлично» – доклад представлен в требуемом объеме, тема тщательно и глубоко проработана и раскрыта; проанализирована проблема, сделаны выводы; структура доклада чёткая; присутствуют анализ, аргументация, источники; использованы данные: статистика, исследования, цитаты; студент демонстрирует высокий уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Хорошо» – доклад представлен в требуемом объеме; тема проработана и раскрыта; проанализирована проблема, сделаны выводы; структура доклада чёткая; присутствуют анализ, аргументация, источники; использованы данные: статистика, исследования, цитаты; студент демонстрирует достаточный уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Удовлетворительно» – доклад представлен в неполном объеме, тема не глубоко проработана и не полностью раскрыта; проанализирована проблема, сделаны выводы; не прослеживается четкость в структуре доклада; присутствует поверхностный анализ, аргументация, источники; не все данные использованы: статистика, исследования, цитаты; студент демонстрирует пороговый уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Неудовлетворительно» – доклад представлен не в полном объеме, тема не проработана и не раскрыта; не проанализирована проблема, не сделаны выводы; доклад не структурирован; отсутствует анализ, аргументация, источники; не использованы данные: статистика, исследования, цитаты; у студента не сформированы профессиональные компетенции

Критерии оценивания презентации

«Отлично» – студентом тщательно проработана тема презентации, отлично владеет фактическим материалом; способен свободно выражать свои мысли; речь сопровождается слайдами, демонстрирующими владение навыками работы с компьютером; студент свободно

владеет профессиональными терминами; уверенно отвечает на вопросы аудитории; демонстрирует высокий уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Хорошо» – студент проработал тему презентации; хорошо владеет профессиональными терминами, правильно отвечает на большую часть вопросов аудитории; содержание высказывания соответствует теме; речь сопровождается слайдами; студент демонстрирует средний уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Удовлетворительно» – неполно проработана тема презентации; студент неуверенно отвечает на вопросы аудитории; содержание высказывания соответствует теме презентации, дополнительная поддержка (слайды, музыка, видео) не всегда отвечает высказываемой мысли; студент демонстрирует пороговый уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Неудовлетворительно» – студентом не проработана тема презентации; не знает фактического материала и основной профессиональной терминологии; не может адекватно ответить на вопросы.

Критерии оценивания участия в дискуссии

«Отлично» выставляется студенту при однозначном и глубоком понимании им предмета дискуссии. Студент предлагает относящиеся к предмету спора аргументы, понимает причины разногласий и способы достижения консенсуса по обсуждаемому вопросу. Аргументирует свой ответ, используя разные точки зрения, подкреплённые фактами; адекватно реагирует на реплики преподавателя других участников дискуссии; демонстрирует высокий уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Хорошо» выставляется студенту при однозначном понимании им предмета дискуссии. Студент предлагает относящиеся к предмету спора аргументы, понимает причины разногласий и способы достижения консенсуса по обсуждаемому вопросу. Аргументирует свой ответ, используя разные точки зрения, не всегда подкреплённые фактами; адекватно реагирует на реплики преподавателя и других участников дискуссии; демонстрирует средний уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Удовлетворительно» выставляется студенту при понимании им предмета дискуссии. Студент может предложить относящиеся к предмету спора аргументы, не однозначно понимает причины разногласий и способы достижения консенсуса по обсуждаемому вопросу. Затрудняется в аргументировании своего ответа; реагирует на реплики преподавателя и других участников дискуссии; демонстрирует пороговый уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Неудовлетворительно» студент не ориентируется в теме и предмете дискуссии, в связи с этим не может предложить относящиеся к предмету спора аргументы, не понимает причины разногласий и способы достижения консенсуса по обсуждаемому вопросу, не может ответить на вопросы преподавателя и других участников дискуссии.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачет по дисциплине

Критерии оценки:

«Зачтено» выставляется студенту, если он справился с тестом. Работа удовлетворяет требованиям к формированию профессиональных компетенций. Количество правильных ответов составляет 8 - 30 баллов.

«Не зачтено» выставляется студенту, если он не справился с тестом. Работа не удовлетворяет требованиям к формированию профессиональных компетенций. Количество правильных ответов составляет 7 баллов и ниже.