

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.09.2025 10:03:58
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f306c07443809a87889321925

ФООС_38.05.03_УП_HR-менеджмент и управление командами_ТПП_ о_з_2025

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован:

Проректор по учебной работе утверждено 24.02.25 А.А. Саламатов

Ученым советом института экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Протокол заседания № 7 от 17.02.2025

Председатель Ученого совета
института экономики отраслей,
бизнеса и администрирования

согласовано

Ю. Ш. Капкаев

Заседанием кафедры экономики отраслей и рынков

Протокол заседания № 9 от 17.02.2025

Заведующий кафедрой

согласовано

Д.С. Бенц

Автор (составитель)

Е.М. Колмакова

Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет/ Институт (филиал) Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 1 из 27

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Фонд оценочных средств
по дисциплине

Наименование дисциплины
«Технологии переговорного процесса»

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом
HR-менеджмент и управление командами

Присваиваемая квалификация
бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная

Челябинск 2025 г.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.03 *Управление персоналом*

Направленность (профиль): HR-менеджмент и управление командами

Дисциплина: Технологии переговорного процесса Семестр (семестры)

изучения: 4 семестр

Форма (формы) промежуточной аттестации: Экзамен

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Международные маркетинговые исследования» направлено на формирование следующих компетенций:

Таблица для ФГОС ВО 3++

Коды компетенции согласно ФГОС (ОПОП)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2		3
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и	Знать - правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) - отечественный и зарубежный опыт в области разрешения конфликтов; - методы исследования вопросы разрешения конфликтов Уметь - осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения – использовать эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		иностранном(ых) языке(ах)	– моделировать и оценивать систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях). Владеть - навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) – психологическими и правовыми знаниями, используемыми в разрешении конфликтных ситуаций.
ПК-4	Способен эффективно управлять собственным временем, взаимодействовать с окружающим и при выполнении профессиональных задач в ограниченное время	ПК-4.1 Использует основы организационных и управленческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности ПК-4.2 Применяет современные инструменты менеджмента для разработки мероприятий для выполнения поставленной задачи, с учетом времени, сохраняя высокую работоспособность в экстремальных условиях ПК-4.3 Составляет проекты распорядительных, организационных и информационно-справочных документов, осуществляет их информационную обработку и внедрение в управленческую деятельность с учетом заданных критериев качества документов	Знать - особенности различных стилей переговоров - логику и этапы переговорного процесса - специфику переговоров в условиях конфликта - этическую сторону подготовки и ведения переговоров и посредничества - способы работы с эмоциями и чувствами оппонентов - особенности работы с информацией при подготовке и ведении переговоров Уметь - составлять план подготовки к переговорам, ориентированным на сотрудничество - использовать техники налаживания контакта - использовать техники активного и эмпатического слушания - организовывать процесс медиации Владеть - аргументацией на переговорах - манипуляцией на переговорах и техникой противодействия им - навыком переговоров с трудными людьми



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 5 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	УК-4 ПК-4	Тема 1 Переговоры как наука и искусство	Доклад, ситуационные задачи, тесты	Вопрос №1-3
2	УК-4 ПК-4	Тема 2 Виды переговоров	Доклад, ситуационные задачи, тесты	Вопрос №4-7
3	УК-4 ПК-4	Тема 3 Методики ведения переговоров	Доклад, ситуационные задачи, тесты	Вопрос №7-9
4	УК-4 ПК-4	Тема 4 Подготовительный этап ведения переговоров	Доклад, ситуационные задачи, тесты	Вопрос №8-10
5	УК-4 ПК-4	Тема 5 Разновидности тактик ведения переговоров	Доклад, ситуационные задачи, тесты	Вопрос №11-15
6	УК-4 ПК-4	Тема 6 Особенности общения в переговорном процессе	Доклад, ситуационные задачи, тесты	Вопрос №15-17
7	УК-4 ПК-4	Тема 7 Психологические основы переговорного процесса	Доклад, ситуационные задачи, тесты	Вопрос №17-20
8	УК-4 ПК-4	Тема 8 Этнические особенности переговорного процесса	Доклад, ситуационные задачи, тесты	Вопрос №20-24

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины Международные маркетинговые исследования. Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2 Содержание оценочных средств

3.2.1. Доклад

№ п/п	Тема для подготовки доклада
1	Информационные технологии в современном переговорном процессе.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 6 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

2	Развитие механизма многоуровневых переговоров.
3	Переговорные механизмы согласования интересов в рамках ЕС (casestudy).
4	«Зеркальные образы» восприятия интересов сторон в условиях конфликта как преграда к переговорному процессу (casestudy)
5	Международный переговорный процесс в глобальном управлении.
6	Особенности переговоров в различных культурах.
7	Переговорный процесс и силовое воздействие.
8	Возможности и ограничения посреднических процедур в современной мировой политике
9	Международные переговоры и внутренние переговоры: общее и различное.

Студенты, в течении работы в семестре готовят и представляют доклады по заданным тематикам. Представление доклад представляет собой устное выступление с использованием демонстрационного материала (персональный компьютер, проектор для вывода изображения на экран, в качестве программного обеспечения используется программа MS Power Point). Докладчик представляет доклад, после чего следует дискуссия по материалу, представленному в докладе.

Критерии оценки доклада:

№	Критерий	Содержание критерия	Баллы
1	Структура доклада	количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления.	2 балла
		наличие титульного слайда и слайда с выводами.	2 балла
2	Наглядность	иллюстрационный материал представлен в хорошем качестве, текст воспринимается легко.	2 балла
		использование средств наглядности информации (таблицы, графики, схемы, диаграммы, рисунки).	2 балла
3	Содержание:	презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы).	2 балла
		содержит полную, понятную информацию по теме работы.	2 балла
		орфографическая и пунктуационная грамотность.	2 балла
4	Уровень подготовки докладчика:	выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал.	2 балла
		выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории.	2 балла
		выступающий точно укладывается в рамки регламента.	2 балла
ИТОГ за 1 доклад.			20 баллов

18-20 баллов – оценка «отлично»;

14-18 баллов – оценка «хорошо»;

8-14 баллов – оценка «удовлетворительно».

Менее 8 – оценка «неудовлетворительно».

3.2.2. Ситуационные задачи (кейсы):

№ п/п	Формулировка темы
-------	-------------------



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 7 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1	Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?
2	В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Аргументируйте свой ответ.
3	Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.
4	Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.
5	Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном, но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.
6	Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.
7	Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ. Проиграйте возможные варианты.
8	Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 8 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

9	Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.
---	---

Студенты в течении семестра знакомятся и представляют варианты решений ситуационной задачи (кейсы). Решение ситуационной задачи представляет собой ознакомление с содержанием реальной профессионально-ориентированной ситуации, после чего студенту необходимо разработать управленческое решение, которое, по его мнению, является наиболее эффективным и правильным для решения поставленной проблемы.

Критерии оценки выполнения ситуационной задачи:

№	Оценка	Критерии ответа
1	Отлично	Ответ на вопросы задачи дан правильно, ответы на дополнительные вопросы верные, чёткие и логично выстроены. Объяснение хода её решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованными доводами (в том числе из лекционного курса).
2	Хорошо	Ответ на вопросы задачи дан правильно, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно обоснованные. Объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в том числе из лекционного материала).
3	Удовлетворительно	Ответы на вопросы задачи даны правильно, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях, протокол заполнен частично или с ошибками. Объяснение хода её решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в том числе лекционным материалом).
4	Неудовлетворительно	Ответы на вопросы задачи даны неправильно, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют), содержатся ошибки, неточности. Объяснение хода её решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования.

3.2.3. Тесты:

Перечень тестовых заданий для текущего контроля с эталонами ответов.

1. Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта.
а) субъективные оценки переговоров и их результатов;
б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
в) наличие итогового документа, подписанного официальными представителями сторон;
г) степень решения проблемы;



д) выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;
е) быстротечность переговоров;
ж) все вышеперечисленное.
2. Определите общие признаки переговоров.
а) это диалог как минимум двух сторон;
б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;
в) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
г) интересы сторон, ведущих переговоры, значительно расходятся;
д) для переговоров характерно наличие ситуации со смешенными интересами;
е) участники переговоров взаимозависимы;
ж) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.
3. Гарвардская школа управления переговорами разработала:
а) принципиальные переговоры;
б) позиционный торг;
в) управление балансом сил.
4. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:
а) одна;
б) две;
в) три;
г) четыре;
д) пять.
5. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема не актуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?
а) избегания;
б) уступки;
в) отрицания;
6. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?
а) избегания;
б) уступки;
в) отрицания;
7. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставиться основная цель –



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса» по направлению
подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 10 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

выигрыш за счет проигрыша оппонента?	
а) выигрыш – выигрыш;	
б) выигрыш – проигрыш;	
в) проигрыш – проигрыш;	
г) проигрыш – выигрыш.	
8. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?	
а) выигрыш – выигрыш;	
б) выигрыш – проигрыш;	
в) проигрыш – проигрыш;	
г) проигрыш – выигрыш.	
9. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных предложений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?	
а) видимого сотрудничества;	
б) дезориентации партнера;	
в) провокации чувства жалости у партнера;	
г) ультимативная тактика;	
д) выжимания уступок.	
10. Какой стиль ведения переговоров соответствует уступающей стратегии?	
а) мягкий стиль;	
б) жесткий стиль;	
в) торговый стиль;	
г) сотруднический стиль.	
11. Какой прием давления рассчитан на то, чтобы специально организовать «утечку информации», которая должна дойти до оппонента?	
а) «выбор из двух зол»;	
б) «закрытая дверь»;	
в) «визирование»;	
г) «пропускной режим»;	
д) «рассчитанная задержка»;	
е) «чтение в сердцах»;	
ж) уловка «последнего требования»;	
з) тактика «затвора».	
12. Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?	
а) вознаграждение;	



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 11 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

б) выражение;
в) описание;
г) предложение.
13. В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?
а) мягкий стиль;
б) жесткий стиль;
в) торговый стиль;
г) сотруднический стиль.
14. Какая тактика предполагает манипулирование осведомленностью оппонента о своих замыслах и планах?
а) тактика сокрытия и открытия информации;
б) имитация мягкого стиля;
в) игра промежуточными предложениями;
г) разведка.
15. Какая форма разрешения конфликта двух сторон с помощью третьей стороны представляет особый вид переговорного процесса?
а) примирение;
б) насилие;
в) разъединение;
г) социальное давление;
д) компромисс;
ж) медиация.
16. Какой стиль ведения переговоров включает ультимативную тактику и тактику выжимания уступок?
а) мягкий стиль;
б) жесткий стиль;
в) торговый стиль;
г) сотруднический стиль.
17. Какой метод ведения переговоров заключается в попытке определить и изменить последовательность действий оппонента?
а) позиционный торг;
б) «лакомый кусочек»;
в) «информационная ловушка»;
г) самокритика;
д) «срыв» сценария;
е) психологическое айкидо.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 12 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

18.	Одна сторона предлагает принцип раздела и проводит раздел, а другая выбирает. Это тактика:
	а) вынесения спорных вопросов «за скобки»
	б) пирога
	в) блока
19	Убеждение – это:
	а) способ речевого воздействия;
	б) способность к волеизъявлению;
	в) способность к самоанализу.
20	Инициатор коммуникативных связей; лицо или группа лиц, формирующих и передающих сообщения – это:
	а) коммуникант; б) коммуникатор; в) реципиент

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Каждый студент проходит промежуточную аттестацию со своей группой в день, определённый расписанием экзаменационной сессии.

Экзамен проводится по билетам, составленным в соответствии с рабочей программой дисциплины и утверждённым заведующим кафедрой. Студенты в начале экзамена называют порядковый номер билета от 1 до 30, получают билет с соответствующим порядковым номером и приступают к подготовке ответа. Время, отведённое на подготовку к ответу 60 минут. После подготовки к ответу студент проходит устное собеседование с экзаменующим преподавателем по вопросам, представленным в билете.

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

№ п/п	Формулировка темы
	1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
	2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
	3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
	4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
	5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
	6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 13 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Установки и их влияние на контакт.
9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
11. .Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.
12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.
17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
19. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
20. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
21. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации. 22. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
23. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.
24. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств.

4.2.1 Критерии оценивания теоретического вопроса

№	Оценка	Критерии
1	Отлично	Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине «Маркетинг», но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 14 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

		Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал.
2	Хорошо	Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями анимационной деятельности. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.
3	Удовлетворительно	Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично:
 - предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: формируются навыки составления информационных обзоров по национальной и международной практике аудита, навыки систематизации данных, необходимых для решения экономических задач
 - студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, решать ситуационные задачи, критически оценивать информацию о состоянии и проблемах развития аудиторской деятельности, формулировать собственные выводы.
2. Средний уровень соответствует оценке хорошо:
 - предполагает формирование компетенций на более высоком уровне: формируется комплексное знание особенностей применения и понимания национальных и международных стандартов аудита, умение сбора, анализа и обработки данных, необходимых для решения ситуаций в процессе аудиторских проверок;
 - студент способен давать развернутые ответы на теоретические вопросы дисциплины на уровне не ниже оценки «удовлетворительно».
3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно:
 - предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание основных положений национальных и международных стандартов аудиторской деятельности;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии переговорного процесса»
по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 15 из 15	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

- студент способен отвечать на вопросы в форме закрытого теста. Количество правильных ответов – не менее 50%.
4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.