МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ТЕХНИКА ПРОВЕДЕНИЯ КОММЕРЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ

Направление подготовки 38.03.06 – Торговое дело

Направленность
(профиль) программы Коммерция и электронная торговля

Уровень высшего
образования бакалавриат

Форма обучения очная

Санкт-Петербург
2019

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины
2. Структура ФОС по дисциплине
3. Показатели и критерии оценки компетенций
4. Шкала оценивания результата
5. Перечень заданий по дисциплине
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Приложения:

Контрольно-оценочные средства

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине «Техника проведения коммерческих переговоров».

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-6	способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение

1.2. Конечными результатами обучения по дисциплине являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентам компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенции, представлены в таблице 1.2.1.:

Таблица – 1.2.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения / индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенций)
Третий уровень (продвинутый) (ПК-6) -З	Техника проведения коммерческих переговоров	***Знать:*** *методы выбора деловых партнеров; виды, стратегию, тактику и процедурные особенности проведения деловых переговоров; регламенты проведения коммерческих переговоров в сфере продаж (сбыта) и закупок (снабжения), и на международных встречах* ***З3(II) (ПК-6)****;* ***Уметь:*** *осуществлять поиск, проверку и выбор деловых партнеров; планировать проведение коммерческих переговоров в целях совершения сделок и урегулирования коммерческих споров* ***У3(II) (ПК-6)****;* ***Владеть****: алгоритмами и процедурами проведения коммерческих переговоров с деловыми партнерами; техникой проведения коммерческих переговоров* ***В3(II) (ПК-6).***

1.3. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

- владеет терминологическим аппаратом в области техники проведения коммерческих переговоров;

- владеет алгоритмами и процедурами проведения коммерческих переговоров с деловыми партнерами;

- владеет техникой проведения коммерческих переговоров

2. Структура ФОС по дисциплине

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем	**Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации**	**Объекты оценивания**	**Вид занятия / Наименование оценочных средств**	**Форма проведения оценки (устная / письменная)**
Тема 1. Введение в технику проведения коммерческих переговоров.	Текущий контроль	Роль коммерческих переговоров в реализации хозяйственных связей. Типология целей проведения коммерческих переговоров. Классификация трансакционных издержек. Периодичность проведения коммерческих переговоров. Этика коммерческих переговоров. Виды проведения переговоров в зависимости от способа общения: переписка (почтой, телеграфом, по факсу, на основе системы электронного обмена и др.), общение по телефону, личная встреча, общение через посредника. Условия поставки и оказания услуг как предмет коммерческих переговоров.	Выполнение ситуационных заданий	устная/письменная
Тема 2. Техника проведения коммерческих переговоров по телефону и путем деловой переписки	Текущий контроль	Телефонные переговоры как способ согласования условий деловой встречи. Отличия общения по телефону от личной беседы. Преимущества и недостатки телефонных переговоров. Процедурные особенности проведения телефонных переговоров. Виды письменных коммерческих переговоров. Официальная корреспонденция. Классификация деловых писем. Язык и стиль деловых	Доклад Выполнение ситуационных заданий	устная устная/письменная

Номер и наименование тем	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки (устная / письменная)
		писем. Стандарты содержания деловых писем. Модели и варианты синтаксических конструкций, и сокращения, используемые в деловых письмах. Информативность и убедительность делового письма. Процедурные особенности проведения коммерческих переговоров посредством электронной почты.		
Тема 3. Техника проведения коммерческих переговоров в форме личной встречи	Текущий контроль	Процедурные особенности проведения коммерческих переговоров в форме личных встреч. Подготовка к проведению коммерческих переговоров. Ситуации, в которых условия для проведения переговоров являются наиболее благоприятными. Достижение договоренности о проведении коммерческих переговоров и согласование условий их проведения. Проведение коммерческих переговоров (коммерческая беседа). Цель и основные этапы закрытого совещания во время коммерческих переговоров. Сохранение конфиденциальной информации при проведении коммерческих переговоров. Завершение коммерческих переговоров. Анализ итогов коммерческих переговоров.	Доклад Выполнение ситуационных заданий	устная устная/письменная
Тема 4. Особенности техники проведения коммерческих переговоров в сфере закупок и продаж товаров и услуг.	Текущий контроль	Регламенты проведения коммерческих переговоров в сфере продаж (сбыта) и закупок (снабжения). Риски поставщика и покупателя при проведении коммерческих переговоров. Техника проведения коммерческих переговоров с торговыми представителями.	Доклад Выполнение ситуационных заданий	устная устная/письменная
Тема 2-4	Рубежный	Обобщенные результаты обучения по дисциплине, теоретические знания и практические навыки	Доклад Контрольная точка №1	устная
Тема 5. Стратегия проведения коммерческих переговоров	Текущий контроль	Модель планирования стратегии коммерческих переговоров. Анализ источников переговорной	Выполнение ситуационных заданий	устная/письменная

Номер и наименование тем	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки (устная / письменная)
		силы. Определение последовательности вопросов, выносимых на обсуждение на коммерческих переговорах. Правила определения степени уступок. Отраслевая специфика экономических компромиссов. Правила поиска экономических компромиссов на коммерческих переговорах. Особенности позиционирования сторон на основе политики условий поставок на коммерческих переговорах. Стратегия проведения конкурентных (распределительных) коммерческих переговоров. Стратегия проведения интеграционных коммерческих переговоров. Регламенты и техника проведения международных коммерческих переговоров.		
Тема 6. Тактика проведения коммерческих переговоров	Текущий контроль	Понятие тактики коммерческих переговоров. Сценарий хода переговоров как база для разработки тактики коммерческих переговоров. Логические и психологические нормы делового общения. Невербальные коммуникации в деловом общении. Использование зрительных образов в коммерческом предложении. Национальные культурные различия в проведении коммерческих переговоров.	Выполнение ситуационных заданий	устная/письменная
Тема 7. Техника урегулирования коммерческих споров путем проведения переговоров	Текущий контроль	Виды коммерческих споров. Признаки конфликтной ситуации. Функции конфликтов на стадии коммуникационной подготовки коммерческой сделки. Формы регулирования конфликтных отношений контрагентов. Возможности переговоров в зависимости от этапа развития коммерческого конфликта. Позиции сторон переговоров при урегулировании коммерческих	Выполнение ситуационных заданий	устная/письменная

Номер и наименование тем	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки (устная / письменная)
		споров. Процедурные особенности проведения переговоров, направленных на разрешение коммерческого конфликта. Карта анализа коммерческого конфликта. Карта коммерческого конфликта. Посредничество при урегулировании коммерческих споров посредством переговоров (медиация).		
Тема 8. Техника комплексного планирования коммерческих переговоров	Текущий контроль	Поиск, проверка и выбор деловых партнеров. Методы выбора деловых партнеров. Трехмерная стратегия проведения коммерческих переговоров. Диагностика препятствий на пути проведения коммерческих переговоров и приемы их устранения. Согласование действий по созданию исходных условий для проведения коммерческих переговоров, проектированию условий сделки и разработке стратегии и тактики проведения коммерческих переговоров. SADT-диаграмма комплексного планирования коммерческих переговоров.	Выполнение ситуационных заданий	устная/письменная
Темы 5-8	Рубежный контроль	Основные результаты обучения по темам 5-8 дисциплины, теоретические знаний и практические навыки	Контрольная работа Контрольная точка №2	письменная
Все темы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине, теоретические знания и практические навыки	Вопросы к зачету	
Итоговый контроль по дисциплине	-	**Вопрос 1.** Стратегия проведения коммерческих переговоров в сфере продаж. **Вопрос 2.** Планирование проведения коммерческих переговоров в форме личной встречи. **Вопрос 3.** Условия проведения коммерческих переговоров с деловыми партнерами, повышающие вероятность успешного заключения договора.	Вопросы к ГИА	

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах *«очень высокая», «высокая»*, соответствующая академической оценке *«отлично»; «достаточно высокая», «выше средней»,* соответствующая академической оценке *«хорошо»*; «*средняя», «ниже средней», «низкая»,* соответствующая академической оценке *«удовлетворительно»; «очень низкая»,* соответствующая академической оценке *«неудовлетворительно».*

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
1	Работа на практических/ семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%
2	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
3	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	**2 (балл 54)**	**3 (балл 55-69)**	**4 (балл 70-84)**	**5 (балл 85-100)**
Отсутствует компетенция	**Отсутствует компетенция**	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
Компетенция	Компетенция	Компетенция	Компетенция	Компетенция

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	**Отсутствует компетенция**	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования, так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся.

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет с оценкой, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
>85	отлично

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Выполнение ситуационных заданий	Темы ситуационных заданий: 1. Характеристика деловых переговоров 2. Подготовка к проведению коммерческих переговоров по телефону

	3. Проведение коммерческих переговоров в письменной форме 4. Сохранение конфиденциальной информации при проведении коммерческих переговоров в личной форме 5. Проведение коммерческих переговоров в сфере закупок товаров 6. Характеристика стратегии проведения коммерческих переговоров 7. Трехмерная стратегия проведения коммерческих переговоров 8. Планирование тактики коммерческих переговоров в целях совершения сделок. 9. Планирование проведения коммерческих переговоров в целях урегулирования коммерческих споров. 10. Расчет вероятности наиболее успешного проведения коммерческих переговоров с деловыми партнерами

5.2. Рубежный контроль по БРС (при реализации в ЭИОС)

Первая контрольная точка в форме доклада (устная).

Задание:

В рамках данной контрольной точки обучающийся должен подготовить доклад на выбранную тему.

1. Роль коммерческих переговоров в реализации хозяйственных связей.
2. Типология целей проведения коммерческих переговоров.
3. Классификация трансакционных издержек.
4. Периодичность проведения коммерческих переговоров.
5. Этика коммерческих переговоров.
6. Виды проведения переговоров в зависимости от способа общения: переписка (почтой, телеграфом, по факсу, на основе системы электронного обмена и др.), общение по телефону, личная встреча, общение через посредника.
7. Условия поставки и оказания услуг как предмет коммерческих переговоров.
8. Телефонные переговоры как способ согласования условий деловой встречи.
9. Отличия общения по телефону от личной беседы.
10. Преимущества и недостатки телефонных переговоров.
11. Процедурные особенности проведения телефонных переговоров.
12. Виды письменных коммерческих переговоров.
13. Официальная корреспонденция. Классификация деловых писем.
14. Язык и стиль деловых писем. Стандарты содержания деловых писем.
15. Информативность и убедительность делового письма.
16. Процедурные особенности проведения коммерческих переговоров посредством электронной почты.
17. Процедурные особенности проведения коммерческих переговоров в форме личных встреч.
18. Подготовка к проведению коммерческих переговоров.
19. Ситуации, в которых условия для проведения переговоров

являются наиболее благоприятными.

20. Достижение договоренности о проведении коммерческих переговоров и согласование условий их проведения.

21. Проведение коммерческих переговоров (коммерческая беседа).

22. Цель и основные этапы закрытого совещания во время коммерческих переговоров.

23. Сохранение конфиденциальной информации при проведении коммерческих переговоров.

24. Завершение коммерческих переговоров.

25. Анализ итогов коммерческих переговоров.

26. Регламенты проведения коммерческих переговоров в сфере продаж (сбыта) и закупок (снабжения).

27. Риски поставщика и покупателя при проведении коммерческих переговоров.

28. Техника проведения коммерческих переговоров с торговыми представителями.

Требования к структуре и содержанию работы:

На доклад отводится не более 20 минут.

Доклад должен сопровождаться презентацией, отражающей основные тезисы и выводы, полученные на обобщении документальных данных.

При цитировании в докладе, необходимо использовать ссылки. Изложение не должно целиком состоять из цитат, взятых из книг и законодательных актов. Цитаты должны занимать не более 25% от объема изложения.

Доклад должен содержать:

- оценку актуальности рассматриваемой темы в современных экономических условиях;
- краткое тезисное изложение результатов, полученных на обобщении научной, методической литературы и документальных данных по теме доклада;
- выводы, полученные в результате обобщения научной, методической литературы и документальных данных по теме доклада (они должны носить конкретный характер).

Презентация должна соответствовать предъявляемым к ней общим требованиям.

Все темы выступлений из предлагаемого списка должны быть распределены между обучающимися.

Методические рекомендации по подготовке:

- повторение лекционного материала, дополнительное использование рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины;
- применение современных алгоритмов и процедур проведения коммерческих переговоров с деловыми партнерами;
- применение современной техники проведения коммерческих

переговоров;

- посещение консультаций преподавателя.

Вторая контрольная точка в форме контрольной работы (тестирования) – пример (письменная).

Задание:

1. Цель телефонных коммерческих переговоров?

- достижение договоренности о проведении деловой встречи и согласование ее условий;
- сокращение времени проведения коммерческих переговоров в форме личной встречи;
- совершение коммерческой сделки;
- сокращение издержек связанных с проведением коммерческих переговоров в форме личной встречи.

2. Какая последовательность этапов проведения коммерческих переговоров в форме личной встречи является верной:

- 1) подготовка к проведению коммерческих переговоров; 2) достижение договоренности о проведении коммерческих переговоров; 3) согласование условий проведения коммерческих переговоров; 4) проведение коммерческих переговоров; 5) анализ итогов коммерческих переговоров.
- 1) подготовка к проведению коммерческих переговоров; 2) достижение договоренности о проведении коммерческих переговоров и согласование условий их проведения; 3) проведение коммерческих переговоров (коммерческая беседа); 4) завершение коммерческих переговоров; 5) анализ итогов коммерческих переговоров.
- 1) достижение договоренности о проведении коммерческих переговоров и согласование условий их проведения; 2) выработка договоренности об уступках; 3) проведение коммерческих переговоров (коммерческая беседа); 4) завершение коммерческих переговоров; 5) анализ итогов коммерческих переговоров.
- 1) подготовка к проведению коммерческих переговоров; 2) установление межличностных контактов между сторонами коммерческих переговоров; 3) проведение коммерческих переговоров (коммерческая беседа); 4) завершение коммерческих переговоров.

3. Стратегия коммерческих переговоров – это:

- совокупность правил, которыми руководствуются при планировании коммерческих переговоров;
- совокупность приемов воздействия на деловых партнеров, применение которых позволяет придерживаться определенной линии поведения на коммерческих переговорах;
- совокупность правил, которыми руководствуются при определении последовательности, выносимых на обсуждение вопросов, степени уступок и компромиссов, а также позиции, которую необходимо отстоять;
- программа действий, направленная на достижение

стратегических целей коммерческих переговоров.

4. Благоприятная ситуация для проведения коммерческих переговоров поставщиком?

- закупка продукции, изготовляемой по спецификациям покупателя;
- закупка способом запроса котировок;
- размещение заказов на поставку товаров путем проведения открытого конкурса;
- размещение заказов на поставку товаров путем проведения закрытого конкурса.

5. Условие закупки, определяющее необязательность проведения коммерческих переговоров?

- закупка повторная и осуществляется с изменениями;
- закупка повторная и осуществляется без изменений;
- закупка товаров на малую сумму;
- закупка товаров на крупную сумму.

6. Системообразующий фактор тактики коммерческих переговоров?

- план проведения коммерческих переговоров;
- приемы воздействия на партнеров по коммерческим переговорам;
- сценарии хода коммерческих переговоров;
- фактор места и времени проведения коммерческих переговоров.

7. Критерий эффективности коммерческих переговоров?

- величина экономии денежных средств, которая достигается за счет снижения издержек коммерческих переговоров;
- масштаб предотвращения потенциально неэффективных затрат на совершение коммерческой сделки;
- результативность психологического и позиционного давления на потенциального контрагента;
- качество делового общения на коммерческих переговорах.

8. Условия привлечения посредника к урегулированию коммерческого спора?

- 1) приглашение 3-ей стороны участникам спора урегулировать его совместно отсутствует; 2) согласие или несогласие участников спора с решением 3-ей стороны отсутствует;
- 1) приглашение 3-ей стороны участникам спора урегулировать его совместно является для них обязательным; 2) согласие или несогласие участников спора с решением 3-ей стороны является добровольным.
- 1) приглашение 3-ей стороны участникам спора урегулировать его совместно для них не является обязательным; 2) согласие или несогласие участников спора с решением 3-ей стороны является добровольным;
- 1) приглашение 3-ей стороны участникам спора урегулировать его совместно является для них обязательным; 2) согласие или несогласие участников спора с решением 3-ей стороны является обязательным.

9. Коммерческие переговоры могут проводиться неограниченное число раз в случае:

- продления договора с существующим поставщиком;
- заключения договора с новым поставщиком;
- заключения неполного договора с существующим или новым поставщиком;
- совершения одноразовой сделки.

10. Конкурентные переговоры предполагают:
- оказание позиционного давления на другую сторону коммерческих переговоров;
- поиск и использование рычагов влияния на другую сторону коммерческих переговоров;
- поочередное проведение коммерческих переговоров с каждым потенциальным контрагентом;
- включение в состав представителей предприятия, имеющих полномочия по ведению коммерческих переговоров, ведущих экспертов.

11. Какие сведения не составляют коммерческую тайну и могут передаваться другой стороне переговоров?
- сведения об участии должностных лиц предприятия в организациях, занимающихся предпринимательской деятельностью;
- документы о платежеспособности предприятия;
- документы, дающие право заниматься, предпринимательской деятельностью;
- учредительные документы и устав.

12. Какие сведения нельзя передавать другой стороне коммерческих переговоров?
- детальные сведения о льготах, скидках, предоставляемых своим потребителям;
- обобщенные цифровые значения наиболее ценной информации;
- конфиденциальные сведения;
- сведения, раскрывающие положения коммерческой политики предприятия.

13. Какой фактор определяет максимальный риск привлечения посредника к урегулированию коммерческих споров путем переговоров?
- низкая профессиональная квалификация посредника;
- поиск посредника – это длительный и затратный процесс;
- посредник не несет ответственности за выработку сторонами коммерческих переговоров конкретного соглашения;
- посредник может преследовать собственную выгоду в ущерб доверителю.

14. Зона коммерческих переговоров определяется?
- путем соотнесения диапазонов приемлемых параметров условий сделки поставщика и покупателя;
- путем прогнозирования поведения второй стороны коммерческих переговоров во время обсуждения условий сделки;
- в зависимости от места проведения коммерческих переговоров;
- исходя из масштаба коммерческих задач предприятия.

15. Какие факторы следует учитывать в процессе проверки проектных условий договора перед проведением коммерческих переговоров?

- вероятность допущения ошибки специалистами, участвующими в разработке проекта договора;
- тактику коммерческих переговоров, которой придерживается потенциальный контрагент;
- вероятность несогласия другой стороны с отдельными условиями договора;
- невозможность выполнения потенциальным контрагентом предлагаемых ему условий сделки.

16. Прием, предусматривающий осуществление атаки на одну сторон коммерческих переговоров, требование от нее объяснений, напоминание ей важности совершения сделки – это тактика:

- «вины»;
- «удивления»;
- «отсрочки»;
- «опоры на ожидания оппонента».

17. Позиционная борьба на коммерческих переговорах происходит в случае, если:

- каждая из сторон переговоров преследует собственную выгоду, смысл которой сторонам не известен или не вполне понятен;
- одна из сторон коммерческих переговоров не стремится совершить сделку, но прямо заявить об этом не может;
- одна из сторон коммерческих переговоров рассматривает альтернативные варианты совершения сделки;
- стороны переговоров стремятся снизить риск утечки конфиденциальной информации.

18. В каких случаях рекомендуется делать перерывы в проведении коммерческих переговоров?

- если возникает необходимость получения дополнительной информации, выработки общего суждения или согласования линии поведения на переговорах с руководством;
- если процесс коммерческих переговоров становиться длительным;
- если процесс коммерческих переговоров проводится в кабинете руководства потенциального контрагента;
- если потенциальный контрагент не соглашается на условия сделки.

19. Поиск экономического компромисса на коммерческих переговорах предполагает отказ в уступке?

- нет;
- да;

20. Какую функциональную роль играет культура делового разговора при проведении коммерческих переговоров?

- создание условия для кумулятивной передачи и адекватного приема сообщений;
- налаживание межличностных контактов между сторонами коммерческих переговоров;
- поддержание безопасной дистанции между сторонами коммерческих переговоров;
- соблюдение этики делового общения.

Подготовка обучающимися к сдаче контрольной точки осуществляется путем повторения лекционного материала, использования рекомендуемой литературы, изучения и использования технической документации, необходимой для осуществления профессиональной деятельности коммерсанта, при решении задач в области техники проведения коммерческих переговоров.

Методические рекомендации:

На выполнение КТ № 2 обучающимся выделяется 1 академический час.

Требования к содержанию и структуре ответа: полнота, корректность, точность ответов.

Методические рекомендации по подготовке:

- повторение лекционного материала, использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины;
- применение алгоритмов и процедур проведения коммерческих переговоров с деловыми партнерами;
- применение техники проведения коммерческих переговоров;
- посещение консультаций преподавателя.

5.3. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к зачету

1. Роль коммерческих переговоров в реализации хозяйственных связей.
2. Типология целей проведения коммерческих переговоров.
3. Классификация трансакционных издержек. Периодичность проведения коммерческих переговоров.
4. Виды проведения переговоров в зависимости от способа общения: переписка (почтой, телеграфом, по факсу, на основе системы электронного обмена и др.), общение по телефону, личная встреча, общение через посредника.
5. Условия поставки и оказания услуг как предмет коммерческих переговоров.
6. Трехмерная стратегия проведения коммерческих переговоров.
7. Диагностика препятствий на пути проведения коммерческих переговоров и приемы их устранения.
8. Согласование действий по созданию исходных условий для

проведения коммерческих переговоров, проектированию условий сделки и разработке стратегии и тактики проведения коммерческих переговоров.

9. Поиск, проверка и выбор деловых партнеров.

10. Методы выбора деловых партнеров.

11. Телефонные переговоры как способ согласования условий деловой встречи.

12. Виды письменных коммерческих переговоров.

13. Этапы коммерческих переговоров в форме личных встреч.

14. Организационно-экономические особенности ведения коммерческих переговоров по инициативе: поставщика, покупателя.

15. Риски поставщика и покупателя при проведении коммерческих переговоров.

16. Особенности проведения коммерческих переговоров торговыми представителями.

17. Модель планирования стратегии коммерческих переговоров.

18. Анализ источников переговорной силы.

19. Определение последовательности вопросов, выносимых на обсуждение на коммерческих переговорах.

20. Правила определения степени уступок.

21. Отраслевая специфика экономических компромиссов.

22. Правила поиска экономических компромиссов на коммерческих переговорах.

23. Особенности позиционирования сторон на основе политики условий поставок на коммерческих переговорах.

24. Стратегия проведения конкурентных (распределительных) коммерческих переговоров.

25. Стратегия проведения интеграционных коммерческих переговоров.

26. Техника проведения международных коммерческих переговоров.

27. Понятие тактики коммерческих переговоров.

28. Сценарий хода переговоров как база для разработки тактики коммерческих переговоров.

29. Логические и психологические нормы делового общения.

30. Невербальные коммуникации в деловом общении.

31. Использование зрительных образов в коммерческом предложении.

32. Национальные культурные различия в проведении коммерческих переговоров.

33. Виды коммерческих споров.

34. Функции конфликтов на стадии коммуникационной подготовки коммерческой сделки.

35. Формы регулирования конфликтных отношений контрагентов.

36. Возможности переговоров в зависимости от этапа развития коммерческого конфликта.

37. Этапы переговоров, направленных на разрешение коммерческого

конфликта.

38. Карта анализа коммерческого конфликта.

39. Карта коммерческого конфликта.

40. Посредничество при урегулировании коммерческих споров посредством переговоров (медиация).

Контрольные задания: примеры типовых выполняемых ситуационных заданий

1. Охарактеризуйте необходимость, особенности и длительность коммерческих переговоров.

Обоснуйте ответ с учетом следующих условий:

- планируется приобретение товара производственно-технического назначения (деревообрабатывающий станок);
- требуется 30 деревообрабатывающих станков;
- деревообрабатывающие станки являются инновационными (ранее на рынке не были представлены);
- минимальная партия отгрузки деревообрабатывающих станков – 5;
- покупателю требуется товарный кредит;
- одним из условий предоставления гарантий на отпускаемые станки является их ввод в эксплуатацию силами поставщика;
- поставщик деревообрабатывающих станков занимает в своем сегменте рынка товаров производственно-технического назначения лидирующее положение;
- курс рубля снижается.

2. Охарактеризуйте стратегию проведения коммерческих переговоров.

Обоснуйте ответ с учетом следующих условий:

- планируется получить заказ на поставку продовольственных товаров от сети предприятий розничной торговли;
- сеть предприятий розничной торговли уже приобрела у другого поставщика аналогичный товар;
- заказчик от сети предприятий розничной торговли требует от каждого поставщика снизить отпускную цену и организовать продвижение своего товара собственными силами в каждом сетевом магазине;
- требование заказчика (от сети предприятий розничной торговли) к поставщикам о том, чтобы они брали на себя обязательство осуществлять поставки товаров минимальными партиями и немедленно, в ответ на присланный им запрос, поставщик расценивает как находящееся на грани приемлемости.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенции*(ий)*, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета, *института*).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/ институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения

теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

Промежуточная аттестация обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной

форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: *аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– *визуально-кинестетические*; – *аудио-визуальные*; – *аудиально-кинестетические*; – *аудио-визуально-кинестетические.*

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:
«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;
«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;
«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты,

	курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО* (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.