

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра менеджмента и экономической безопасности



Директор института управления и  
государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

02

2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по учебной дисциплине**

**Управление переговорами**

(наименование учебной дисциплины, практики)

**38.04.02 Менеджмент**

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**«Менеджмент организаций и администрирование»**

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

доцент

  
(подпись)

Кислая Т.Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента и  
экономической безопасности от «05» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой  
менеджмента и экономической  
безопасности



(подпись)

В.Н. Тисунова

Луганск 2025 г.

## **Комплект оценочных материалов по дисциплине «Управление переговорами»**

### **Задания закрытого типа**

#### **Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

*1. Выберите один правильный ответ*

Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:

- А) они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом
- Б) они выступают основой профессионального успеха
- В) с их помощью происходит процесс становления личности и её самореализация
- Г) во всём вышеперечисленном

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

*2. Выберите один правильный ответ*

Личность представляет собой:

- А) биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида
- Б) непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого
- В) своеобразие, психофизиологической структуры индивида
- Г) всё то, что есть в человеке над природного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

*3. Выберите один правильный ответ.*

Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определённого предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:

- А) технократического подхода;
- Б) деятельностного подхода
- В) когнитивного подхода
- Г) мотивационного подхода

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

*4. Выберите один правильный ответ*

Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, - это:

- А) отправитель;
- Б) сообщения;
- В) получатель
- Г) канал

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

### Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие, соотнесите понятия с их определениями:

| Понятие                    | Определение                                                                                  |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) перцептивная сторона    | А) обмен не только знаниями и идеями, но и действиями.                                       |
| 2) коммуникативная сторона | Б) восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания. |
| 3) интерактивная сторона   | В) обмен информацией между людьми.                                                           |

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

2. Установите соответствия между функциями речи с ее определением:

| Понятие            | Определение                                                                                  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) сигнификативная | А) помогает реализовать личность человека                                                    |
| 2) регулятивная    | Б) слово обозначает не только отдельный данный предмет, но и целую группу сходных предметов; |
| 3) обобщения       | В) передача знаний, отношений, чувств                                                        |
| 4) коммуникативная | Г) связана с регуляцией поведения людей и само регуляцией                                    |

Правильный ответ: 1-А, 2-Г, 3-Б, 4-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. Установите правильное соответствие, соотнесите понятия с их определениями:

| Понятие                                                                                                                                                                       | Определение             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1) функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнёрами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний   | А) статусная            |
| 2) функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества | Б) эмотивная            |
| 3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность                                                  | В) кооперативности      |
| 4) принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами «Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно                                            | Г) деловых коммуникаций |

принятое направление разговора»

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

*4. Установите правильное соответствие, соотнесите критерии с их пороговым значением:*

| Критерии                                                                                                                                               | Пороговое значение     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1) деловые коммуникации, которые осуществляются с помощью естественных органов, данных живому существу                                                 | А) официальные         |
| 2) деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно – служебных задач                           | Б) уровень образования |
| 3) единственный критерий первоначального способа повышения социального статуса для человека                                                            | В) непосредственными   |
| 4) на сколько процентов по данным американских психологов профессиональный успех человека зависит от умения общаться и договариваться с другими людьми | Г) индивидуальность    |
| 5) непохожесть, отличие одного человека от другого характеризуют                                                                                       | Д) 80                  |

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Д, 5-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

**Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

*1. Установите правильную последовательность.*

Расположите виды деятельности по проведению переговоров:

- А) подготовка
- Б) заключение соглашения
- В) поиск решений
- Г) взаимная ориентация в проблеме
- Д) установление контакта

Правильный ответ: А, Д, Г, В, Б)

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

*2. Установите правильную последовательность действий при анализе результата переговоров:*

- А) обобщение всех результатов переговоров
- Б) вывод о качестве переговоров
- В) определение оценок
- Г) формирование системы критериев успешности переговоров

Д) оценка факторов, влияющих на проведение переговоров

Правильный ответ: Д, Г, В, А, Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

3. Установите правильную последовательность алгоритма подготовки к телефонному разговору:

А) извлечь урок из каждого телефонного звонка

Б) узнать заранее о своих собеседниках максимум возможного

В) звонок

Г) ответить (лучше письменно) на вопрос: В чем моя цель в данном звонке?

Д) подготовить базисный конспект телефонного разговора

Правильный ответ: Б, Г, Д, В, А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. Установите правильную последовательность реализации фаз деловой беседы:

А) принятие решений

Б) начало беседы

В) аргументирование и опровержение доводов собеседника

Г) передача информации

Правильный ответ: Б, Г, В, А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

## **Задания открытого типа**

### **Задания открытого типа на дополнение**

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Целью \_\_\_\_\_ функции коммуникации является взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности

Правильный ответ: координирующей

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

\_\_\_\_\_ общение предполагает беседы на определенный круг общих и малосодержательных тем.

Правильный ответ: светское общение

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Когда число обсуждаемых тем ограничено, это относится к \_\_\_\_\_ общению.

Правильный ответ: повседневному

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

«Не отклоняйся от темы, сумей найти решение» относится к принципу \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: целесообразности

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

\_\_\_\_\_ является предметом деятельности сторон в деловых коммуникациях.

Правильный ответ: дело / работа / ремесло.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

6. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Функция \_\_\_\_\_ связана с передачей знаний, отношений, желаний и чувств

Правильный ответ: коммуникации / коммуницирования / связи

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

### **Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

1. *Дайте ответ на вопрос.*

В какой сфере человеческой деятельности реализуются деловые производственные коммуникации?

Правильный ответ: деловые производственные коммуникации реализуются в сфере человеческой деятельности

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

2. *Дайте ответ на вопрос.*

Что характеризует мелкий почерк?

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум): 1) скрытных, 2) экономных, 3) сдержанных, 4) имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

### **Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Охарактеризуйте понятие коммуникация.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат: в переводе с латыни коммуникация означает общее, разделяемое со всеми. Это процесс двухстороннего обмена информацией между отправителем и получателем, ведущей к взаимному пониманию ее интеллектуального и эмоционального содержания.

Критерии оценивания: максимальное соответствие определению.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

*2. Дайте развернутый ответ на вопрос:*

В чем заключается особенность коммуникаций?

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

Особенность коммуникаций заключается в том, что:

- партнер в деловой коммуникации выступает как личность значимая для субъекта;
  - общающийся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача деловой коммуникации – продуктивное сотрудничество.

Основную часть деловой коммуникации составляет служебное общение, которое определяет взаимодействие людей в фирмах, организациях и на предприятиях в рабочее время.

Критерии оценивания: максимальное соответствие определению.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

*3. Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Охарактеризуйте межличностное общение

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат: межличностное общение сосредоточенно в основном на психологических проблемах внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают человека (поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг разрешения какого-либо внутреннего конфликта;

Критерии оценивания: максимальное соответствие определению.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

*4. Дайте развернутый ответ на вопрос:*

В каких сферах деятельности реализуются деловые или производственные коммуникации

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

Деловые или производственные коммуникации– реализуются в самых различных сферах человеческой деятельности:

- бизнесе;
- политике;
- образовании – консультационные услуги;
- в педагогике;
- науке;
- шоу-бизнесе и спорте;
- туризме;
- международных отношениях.

Критерии оценивания: максимальное соответствие представленному перечню.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

## Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление переговорами» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа «Менеджмент организаций и администрирование».

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии  
института управления и государственной службы \_\_\_\_\_ Студеникина В.П.

### Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором были<br>рассмотрены и одобрены<br>изменения и дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |