

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю  
Директор АНО ДПО  
«Учебный центр СКБ Контур»

*Т. Вруб*

Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
дополнительная общеразвивающая программа

**ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:  
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА**

**Документ:** Свидетельство

**Форма обучения:** заочная с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения

**Срок обучения:** 4 недели

**Объем программы:** 47 ак. ч.

## Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1. Назначение программы.....	3
1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	3
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	3
2.1. Цели дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	3
2.2. Требования к слушателю дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	3
2.3. Срок освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	3
2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	3
2.5. Планируемые результаты обучения по итогам освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.....	5
3.1. Учебный план.....	5
3.2. Содержание .....	7
3.3 Календарный учебный график.....	9
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ .....	10
4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.....	10
4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	10
4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	11
4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.....	11
5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	12
5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению .....	12
5.2. Критерии оценки знаний слушателей.....	13
5.3. Фонд оценочных средств .....	14

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Назначение программы

Дополнительная общеобразовательная программа дополнительная общеразвивающая программа «Переговоры без манипуляций» направлена на получение практических навыков и теоретических знаний, необходимых для понимания основ продаж товаров или услуг на различных рынках сбыта.

Программа регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателей и включает в себя: учебный план, фонды оценочных средств, программу итоговой аттестации, календарный учебный график и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки слушателей.

### 1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.
3. Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

## 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Цели дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Основная цель программы – приобретение слушателем новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение уровня продаж, развития необходимых для совершения продаж компетенций.

#### Задачи дисциплины

В процессе изучения курса «Переговоры без манипуляций» необходимо решить следующие задачи:

- изучить основы и алгоритм переговоров;
- научиться распознавать манипуляции в переговорах;
- освоить фишки и психологические инструменты в переговорах.

### 2.2. Требования к слушателю дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

К освоению дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

Возраст слушателей: 18 лет и старше.

### 2.3. Срок освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Нормативный срок освоения программы – 4 недели.

### 2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Объем образовательной программы составляет 47 академических часов. Из них 22 академических часа самостоятельного обучения, 25 академических часов работы на образовательной онлайн-платформе.

## **2.5. Планируемые результаты обучения по итогам освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.**

В результате обучения слушатели должны будут овладеть следующими знаниями, умениями и навыками:

### Знать:

- Что такое переговоры
- Виды переговоров
- Стратегии и тактики переговоров
- Структуру переговоров
- Позиции в переговорах
- Транзактный анализ
- Правила проведения онлайн переговоров
- Основы профайлинга

### Уметь:

- Применять инструменты переговоров в своей работе
- Определять цели и задачи переговоров
- Выстраивать стратегии и тактики на переговоры
- Соблюдать структуру переговоров
- Подготавливать аргументацию для переговоров
- Выходить на выгодную позицию в переговорах
- Распознавать манипуляции в переговорах
- Противостоять манипуляции в переговорах
- Проводить саморефлексию после переговоров
- Вести переговоры в переписке
- Определять эмоции оппонента

### Владеть:

- Навыком постановки целей на переговоры
- Навыком определения своих сильных и слабых сторон
- Навыком определения сильных и слабых сторон оппонента

### 3. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

#### 3.1. Учебный план для заочной формы обучения с ДОТ и ЭО

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практически е занятия	
<b>1</b>	<b>Основы переговоров</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Зачет</b>
1.1	Что такое переговоры	3	2	1	—	Тестировани е
1.2	Цели и задачи переговоров	3	1	1	1	Тестировани е
1.3	Виды переговоров	3	2	1	—	Тестировани е
<b>2</b>	<b>Алгоритм переговоров</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.1	Стратегии и тактики	3	2	1	—	Тестировани е
2.2	Структура переговоров	3	1	1	1	Тестировани е
2.3	Аргументация	3	1	1	1	Тестировани е
2.4	Позиции в переговорах	3	2	1	—	Тестировани е
<b>3</b>	<b>Манипуляции в переговорах</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Зачет</b>
3.1	Манипуляции в переговорах	4	1	2	1	Тестировани е

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практически е занятия	
3.2	Транзактный анализ	3	2	1	—	Тестировани е
<b>4</b>	<b>Фишки и психологические инструменты в переговорах</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
4.1	Саморефлексия после проведенных переговоров	3	1	1	1	Тестировани е
4.2	Переговоры в онлайн-формате	3	2	1	—	Тестировани е
4.3	Как быть убедительным на переговорах.	3	2	1	—	Тестировани е
4.4	Профайлинг	4	1	2	1	Тестировани е
<b>5</b>	<b>Практика</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	—	<b>2</b>	—
5.1	Анализ кейсов	2	1	—	1	—
5.2	Практика ведения переговоров	2	1	—	1	—
	<b>ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ</b>	<b>2</b>	—	—	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
	<b>Всего:</b>	<b>47</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	—

## 3.2. Содержание

### Тема 1. Основы переговоров

#### Урок 1.1. Что такое переговоры

- Что такое переговоры
- Отличие переговоров от других видов деловой коммуникации

#### Урок 1.2. Цели и задачи переговоров

- Сущность переговоров
- Компоненты управления переговорами
- Постановка цели на переговоры
- Самостоятельная работа: Сформулируйте задачи на предстоящие переговоры по условиям кейса

#### Урок 1.3. Виды переговоров

- Классификации переговоров и их особенности
- Принципиальные отличия видов переговоров

### Тема 2. Алгоритм переговоров

#### Урок 2.1 Стратегии и тактики

- Что такое стратегия и тактика
- Виды стратегий в переговорах
- Тактики ведения переговоров

#### Урок 2.2. Структура переговоров

- Этапы подготовки
- Подготовка к переговорам
- Переговорный процесс
- Завершение переговоров
- SWOT-анализ
- Самостоятельная работа: Сделайте SWOT-анализ по условиям кейса, Исходя из проведенного анализа, напишите, стратегии и тактики

#### Урок 2.3. Аргументация

- Что такое аргументация
- Подготовка аргументации для переговоров
- Самостоятельная работа: Подготовка аргументов исходя из условий кейса.

#### Урок 2.4. Позиции в переговорах

- Какие позиции бывают в переговорах
- Анализ переговорной позиции
- Инструменты выхода в рациональную переговорную позицию

### Тема 3. Манипуляции в переговорах

#### Урок 3.1. Манипуляции в переговорах

- Что такое манипуляция и ее виды

- Как распознать манипуляцию
- Как противостоять манипуляции
- Манипуляции с ценой
- Самостоятельная работа: Найти формулировки для перехвата управления, используя изученные методы

### **Урок 3.2. Транзактный анализ**

- Основы транзактного анализа
- Модель РВД в переговорах
- Практическая отработка

## **Тема 4. Фишки и психологические инструменты в переговорах**

### **Урок 4.1. Саморефлексия**

- Саморефлексия после переговоров
- Практическая отработка
- Практическое задание: Анализ переговоров по чек листу

### **Урок 4.2. Переговоры в онлайн формате**

- Правила ведения переговоров в онлайн-формате
- Переговоры в мессенджерах

### **Урок 4.3. Как быть убедительным на переговорах.**

- Настрой в переговорах как залог успеха
- Работа с эмоциями во время переговоров

### **Урок 4.4. Профайлинг**

- Введение в профайлинг
- Поведение и эмоции
- Ложь
- Самостоятельная работа: Анализ видео и фото

## **Тема 5. Практика**

### **Урок 5.1. Анализ кейсов**

- Типичные ошибки при работе с кейсом
- Практическое задание

### **Урок 5.2. Практика ведения переговоров**

- Итоговая работа по курсу
- Как выполнить итоговую работу



### 3.3 Календарный учебный график

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Срок освоения программы — 4 недели. Начало обучения — по мере набора группы. Примерный режим занятий: 1-2 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

Примерный режим занятий слушатели определяют самостоятельно, но не более установленного срока обучения. Примерный график освоения программы:

№	Наименование модулей // недели	ВР	1	2	3	4
1	Основы переговоров	РП	4			
		СР	5			
2	Алгоритм переговоров	РП	6			
		СР		6		
3	Манипуляции в переговорах	РП		4		
		СР		3		
4	Фишки и психологические инструменты в переговорах	РП			7	
		СР			6	
5	Практика	РП				3
		СР				1
Итоговая аттестация		РП				2

#### **4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ**

##### **4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Образовательный процесс по программе «Переговоры без манипуляций» осуществляется преподавателями с профильным высшим или средним профессиональным образованием: квалификация преподавателей соответствует требованиям квалификационных справочников по должности «преподаватель». Все задействованные при реализации программы преподаватели владеют технологиями организации образовательного процесса взрослых, основываются на своем жизненном опыте (бытовом, профессиональном и социальном) и учитывают особенности мышления и эмоционально-волевой сферы слушателей.

В соответствии с Профессиональным стандартом № 01.003 «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 мая 2018 г. № 298н, к преподавателям, обеспечивающим реализацию дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы предъявляются следующие требования:

Требования к образованию и обучению	Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования "Образование и педагогические науки". ИЛИ Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогические науки"
Требования к опыту практической работы	Для старшего педагога дополнительного образования – не менее двух лет в должности педагога дополнительного образования, иной должности педагогического работника.
Особые условия допуска к работе	Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

##### **4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.**

Для проведения занятий и самостоятельной работы слушателей в организации имеются помещения, оборудованные компьютерами, проектором, экраном, доской.

##### **Программное обеспечение для обеспечения обучения с ДОТ и ЭО:**

Система дистанционного обучения.

Наличие библиотеки учебных материалов в электронном виде

#### **4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.**

Дополнительная общеобразовательная программа – дополнительная общеразвивающая программа обеспечивается учебно-методическими материалами по всем модулям образовательной программы.

Фонд учебно-научной библиотеки содержит основную и дополнительную учебную, учебно-методическую, научную литературу, справочно-библиографические и периодические издания (в том числе и на электронных носителях) по всем темам и дисциплинам реализуемой программы.

#### **Список литературы**

1. Договориться можно обо всем! / [Гэвин Кеннеди]; Альпина Паблишер; 2021. - 416 с.
2. Жесткие переговоры: победить нельзя проиграть / [Владимир Козлов]; Эксмо; 2020. - 200 с.
3. Искусство торговаться. Или все о переговорах / [Леонард Корэн, Питер Гудмэн]; ЭФ-ЭЙ-БИ; 2021. - 148 с.
4. Кремлевская школа переговоров / [Игорь Рызов]; Эксмо; 2018. - 299 с.
5. Переговоры на равных / [Джейн Ходжсон]; Манн, Иванов и Фербер; 2022. - 342 с.
6. Психология влияния / [Роберт Чалдини]; Питер; 2018. - 334 с.
7. Переговоры / [Вильям Мастенбрук]; Манн, Иванов и Фербер. Электронный ресурс. Режим доступа:  
[https://dl.booksee.org/genesis/193000/e5e5bf08c7d767b9ea1f91202d64b418/as/\[Vilyam\\_Mastenbruk\]\\_Peregovorue\(BookSee.org\).pdf](https://dl.booksee.org/genesis/193000/e5e5bf08c7d767b9ea1f91202d64b418/as/[Vilyam_Mastenbruk]_Peregovorue(BookSee.org).pdf)
8. Путь к согласию. Или переговоры без поражения / Уильям Юри, Роджер Фишер. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://tomorrowlawyer.org/wp-content/uploads/2017/07/Getting-to-Yes.pdf>
9. Убеждение: «минные поля» переговоров / [Владимир Козлов, Александра Козлова]; Эксмо; 2019. - 214 с.
10. Я всегда знаю, что сказать. Книга-тренинг по успешным переговорам / [Игорь Рызов]; Эксмо; 2021. - 336 с.

#### **Интернет-ресурсы:**

- Ресурсы Google
- <https://kontur.ru/talk>
- <https://glvrd.ru/>
- <https://zoom.us/ru-ru/meetings.html>
- <https://www.skype.com/ru/>
- <https://ru.padlet.com/>
- <https://kontur.ru/compass>
- <https://skbkontur-focus.ru/>

#### **4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.**

При реализации дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы используется лекционно-семинарская система, практические занятия, индивидуальные и групповые консультации, мастер-классы и другие интерактивные формы обучения. Интегративно-дифференцированная организация занятий в процессе подготовки слушателей позволяет не только адаптировать образовательный процесс к индивидуальным особенностям и интересам слушателей, но и обеспечить свободу выбора и вариативность образования, сформировать у слушателей

стремление к самообразованию, способствовать решению индивидуальных задач развития личности.

Особую значимость на уровне технологии обучения имеет организационно-педагогическое условие, предполагающее организацию самостоятельной работы слушателей как средство формирования профессиональных компетенций. Самостоятельная работа слушателей является обязательной составляющей образовательного процесса подготовки слушателей дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы.

### **Применение дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Дистанционные образовательные технологии применяются частично.

В учебном процессе могут использоваться следующие организационные формы учебной деятельности:

- обзорные (установочные) лекции с использованием дистанционных образовательных технологий;
- самостоятельная работа с СДО: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций и др.;
- самостоятельная работа с программами контроля знаний (тестами);
- консультации (индивидуальные с применением электронных средств, групповые и предэкзаменационные);
- семинары с использованием дистанционных образовательных технологий;
- коллоквиумы;
- итоговые аттестационные работы.

## **5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению**

**Текущий контроль знаний** слушателей проводится на протяжении всего обучения по программе преподавателем, ведущим занятия в учебной группе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой слушателей и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

**Промежуточная аттестация** - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы.

**Итоговая аттестация** - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме зачета, который демонстрирует качество полученных навыков, определяет уровень усвоения слушателями учебного и практического материала и охватывает все содержание, установленное соответствующей дополнительной общеобразовательной программой - дополнительной общеразвивающей программой.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования, в том числе с использованием технических возможностей системы СДО.

**Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Свидетельство.**

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей ДОП созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения дисциплин учтены все виды связей между включенными в них знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у слушателей компетенций по видам деятельности и степень общей готовности выпускников к применению знаний на практике.

В качестве оценочных средств для проведения текущего контроля и аттестации в целом по всем дисциплинам учебного плана используются как инновационные формы контроля, так и классические.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам дополнительной общеобразовательной программы, учебному плану и обеспечивают оценку качества компетенций, приобретаемых слушателям.

## 5.2. Критерии оценки знаний слушателей

<b>Предмет оценивания (компетенции)</b>	<b>Объект оценивания (навыки)</b>	<b>Показатель оценки (знания, умения)</b>
Понимание основ переговоров	Отличать переговоры от других видов коммуникаций	<b>Знания:</b> - Что такое переговоры - Компоненты управление переговорами <b>Умения:</b> - Классифицировать виды переговоров - Ставить цели на переговоры
Знание алгоритма переговоров	Применение структуры и этапов переговоров	<b>Знания:</b> - Стратегий и тактик переговоров - Структуры переговоров <b>Умения:</b> - Выстраивать тактику на переговоры - Подготавливать аргументацию для переговоров
Умение работать с Манипуляциями	Понимание как отразить манипуляцию со стороны оппонента	<b>Знания:</b> - что такое манипуляция - какие модели бывают в транзактном анализе - инструменты противостояния манипуляциям <b>Умения:</b> - распознавать манипуляцию - проводить транзактный анализ
Проведение само рефлексии после переговоров	Анализ собственных действий по итогу переговоров	<b>Знания:</b> - что такое саморефлексия - критерии оценки переговоров <b>Умения:</b> - проводить анализ переговоров по чек листу
Переговоры в онлайн формате	Понимание особенностей	<b>Знания:</b> - правил проведения онлайн переговоров

	проведения онлайн переговоров	- особенностей ведения переговоров в мессенджерах <b>Умения:</b> - готовиться к онлайн переговорам
Распознавание эмоций оппонента	Понимание основных принципов профайлинга	<b>Знания:</b> - что такое профайлинг - какие бывают эмоции <b>Умения:</b> - определять линии поведения - считывать эмоции

### Критерии оценки аттестации – зачета:

1. Оценка «**Зачтено**» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердое и всесторонние знания материалы, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали отличный уровень знаний и умений слушателей. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.

2. Оценка «**Не зачтено**» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

### 5.3. Фонд оценочных средств

#### Тест к уроку «Что такое переговоры»

##### 1. Что такое переговоры?

1. Любая деловая коммуникация между двумя и более сторонами
2. Процесс обсуждения условий, на которых может быть достигнуто соглашение между сторонами
3. Подготовка аргументов для изменения точки зрения другой стороны

##### 2. Что из перечисленного является влиянием?

1. В ходе переговоров мы приводим ряд аргументов в пользу нашего предложения
2. Назначаем переговоры на нейтральной территории, чтобы ни одна из сторон не имела преимущества «права хозяина»
3. Достижаем согласия оппонента относительно предложенного нами условия по одному из пунктов повестки

##### 3. Чем переговоры отличаются от продажи?

1. В переговорах, в отличие от продажи, не нужно убеждать клиента в выгоды нашего предложения
2. В переговорах точно придется опуститься по цене
3. В продажах нужно убедить клиента, что купить на существующих условиях выгодно, а в переговорах нужно совместно найти те условия, на которых сделка может быть заключена

##### 4. Какой инструмент не стоит применять в канале «Построение отношений»?

1. Small talk
2. Compliment
3. Формирование потребности
4. Ассертивная просьба

##### 5. Какая фраза лорда Болингброка работает в канале «Продажи»?

1. «Но, Герцогиня, ведь это же не аудиенция и даже не официальный прием, а всего-навсего обыкновенный вечер, на котором маркиз будет присутствовать как совершенно частное лицо»
2. «Разве можно что-нибудь скрыть от вас? Вы так проникательны!»
3. «Сегодня я не намерен Вам угрожать. Напротив – я пришел оказать вам услугу»

### **Тест к уроку «Цели и задачи переговоров»**

1. В чем сущность переговоров?
  1. У сторон должны быть общие цели
  2. Переговоры возможны, когда области допустимых решений сторон пересекаются, образуя область торга
  3. Переговоры нужны всегда, когда существуют разногласия в видении ситуации сторонами
2. При каких вводных стороны вероятнее всего смогут договориться о купле-продаже автомобиля? При условии, что технические характеристики примерно совпадают с требованиями покупателя
  1. Покупатель готов купить автомобиль максимум за 1 200 тыс., но идеально было бы найти за 950 тыс. Продавец хочет продать за 1 400 тыс. и готов уступить не более 150 тыс.
  2. Покупатель ставит своей задачей купить автомобиль за 950 тыс., готов добавить 100 тыс., если очень понравится. Продавец готов продавать за 1 100 тыс., может уступить не более 70 тыс.
  3. Покупатель готов к покупке автомобиля за 700 тыс., в идеале за 630 тыс. Продавец видит идеальную сделку в сумме 780 тыс., готов уступить 50 тыс.
3. Какая фраза сделала Мэтти Росс полноправной стороной переговоров?
  1. «В следующем году мы могли бы весь хлопок привезти вам, если договоримся»
  2. «Я Мэтти Росс, дочь Фрэнка Росса»
  3. «Наш адвокат может посчитать иначе, так же, как и присяжные, если в суд на вас подаст вдова с тремя малолетними детьми»
4. Минимальной целью на первый раунд переговоров в коммерческой сделке может быть:
  1. Получение минимально допустимого коммерческого выигрыша
  2. Получение необходимой информации для выработки дальнейших планов на переговоры
  3. 10% к себестоимости продукта
5. Важно, чтобы цель максимум была:
  1. Улучшена до той степени, при которой оппонент готов рассматривать предложение всерьез
  2. Максимально амбициозной
  3. Минимум на 10% выше идеального уровня, чтобы создать видимость уступки и все-таки получить максимальный выигрыш

### **Тест к уроку «Виды переговоров»**

1. Чем отличаются официальные переговоры от неофициальных?
  1. Имеют строгий протокол
  2. Нужно соблюдать определенные процедуры
  3. Подразумевают высокий статус переговорщиков
  4. Заканчиваются всегда подписанием документов всеми сторонами
  5. Высказывания участников имеют юридическую значимость
2. Преимущества переговоров в команде:
  1. Можно разделить ответственность за неуспех со всеми переговорщиками
  2. Оппонентам будет сложнее понять, кого слушать
  3. Снижается вероятность ошибок, т.к. в команде есть эксперты, владеющие разными темами

3. Какую критичную ошибку допустил Гарри в переговорах с инвесторами?
  1. Сразу представил Чилли
  2. Выдал оппонентам слишком много информации без релевантного обмена
  3. Рассказал про сценарий «Лав Джой»
4. Как Эд Мерси понял, что Эрин не ослабит его аргументацию в переговорах?
  1. Просто доверился, ведь они вместе пришли
  2. Она сотрудник его компании, ей некуда деваться
  3. Эрин подала знак глазами
5. Какие гарантии есть у сторон, ведущих внутренние переговоры, что они не перерастут в позиционные?
  1. Наличие общей цели
  2. Никаких – любые переговоры могут стать позиционными
  3. Наличие общего руководства

#### **Тест к уроку «Стратегии и тактики»**

1. Чем стратегия отличается от тактики?
  1. Стратегия – это общий вектор ведения переговоров, а тактика – набор конкретных шагов для реализации стратегии
  2. Ничем особо не отличаются, и то, и другое – этапы подготовки
  3. Тактика – это более подробно прописанная стратегия
2. Если я собираюсь предложить клиенту рассрочку платежа взамен на размещение более крупного заказа, то выбранная мною стратегия – это:
  1. Уступчивость
  2. Компромисс
  3. Сотрудничество
3. Выбирая стратегию «Соперничество», нужно быть всегда готовым к тому, что:
  1. Переговоры обязательно зайдут в тупик
  2. Я обязательно добьюсь своего
  3. Отношения с оппонентом вероятнее всего станут более напряженными
4. Чем определяется тактика?
  1. Целями переговоров
  2. Выбранной стратегией
  3. Тем, какой стиль переговоров ближе переговорщику
  4. Специфическими условиями на момент переговоров
  5. Поведением оппонента
5. Разделение проблемы на отдельные составляющие – это:
  1. Конструктивный тактический прием
  2. Это вообще не тактика
  3. Деструктивный прием

#### **Тест к уроку «Структура переговоров»**

1. К этапу подготовки относятся:
  1. Постановка цели на переговоры
  2. Анализ имеющейся информации
  3. Психологический настрой
  4. Выбор стратегии
  5. Предварительная встреча для «прощупывания» позиции оппонента
2. В чем отличие «сильных сторон» от «возможностей» среды?
  1. Нет отличий – и то, и другое делает позиции сильнее
  2. Сильные стороны – то, что зависит от нас. Возможности среды можно использовать в качестве усиливающего аргумента, но мы на них не влияем
  3. Возможности – это частный пример «сильной стороны»
3. Наличие более «экономичных» тарифов у ваших конкурентов является:



1. Слабой стороной вашей позиции
  2. Опасностью (или угрозой)
  3. Возможностью – значит, качество продукта хуже
4. Вы выходите на переговоры и озвучиваете повестку: «Хотелось бы наглядно показать, насколько наше предложение выгоднее существующих на рынке и почему оно оставляет позади всех конкурентов». Какие правила предъявления повестки нарушены?
1. Правильная повестка позитивна
  2. Не вызывает сопротивления партнера
  3. Не содержит «точки нужды»
  4. Оставляет «поле для маневра» в переговорах
5. Фраза «Надеюсь, сегодня, Игорь Петрович, вы не будете так торопиться, как в прошлый раз» является:
1. Фразой, обесценивающей партнера
  2. Фразой собственного обесценивания
  3. Это вообще не фраза-могильщик

### **Тест к уроку «Аргументация»**

1. Что такое аргументация?
  1. Любая информация, признанная фактом
  2. Убедительный довод в пользу своего решения
  3. Коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одним собеседником, чтобы ее принял оппонент
2. При переговорах о продаже климатического оборудования звучит аргумент: «В средней полосе России в последние 10 лет летние температуры всегда превышают климатические нормы, поэтому грош цена руководителям, которые не заботятся о комфорте своих сотрудников и стремятся сэкономить на них». Какие правила аргументации нарушены?
  1. Простота
  2. Правдивость
  3. Подстройка
  4. Этичность
  5. Доказательность
3. Роберт Миллер в видеофрагменте приводит аргумент: «У меня процветающий бизнес, его доходность составляет 15,4% – приблизительно 583 млн. долларов от деятельности, которой у тебя нет, но она тебе нужна. Поэтому ты и пришел ко мне». К какому типу аргумента можно отнести его слова?
  1. Логика
  2. Факт
  3. Опыт
  4. Авторитет
4. Ход Роберта Миллера в видеофрагменте: «Давай выпустим пресс-релиз, что сделки не будет и никогда не было, и ты не покупаешь Old Hill». Какой это вид аргумента?
  1. Мотиватор. Это предложение в ответ на заявленную позицию
  2. Могильщик. Это попытка директивно управлять оппонентом
  3. Это вообще не аргумент, а просто предположение о возможных шагах

### **Тест к уроку «Позиции в переговорах»**

1. Почему мотив «выиграть» самый рациональный?
  1. Любоим мотив хорош, смотря какие переговоры
  2. Всегда надо ставить цель выиграть
  3. Т.к. в этом мотиве меньше задействованы эмоции и есть ориентир на цели
2. Каковы признаки мотива «не проиграть»?
  1. Оппонент не готов принимать решения

2. Высокая степень неопределенности
3. Поведение оппонента зачастую агрессивное
4. Оппонент уходит в глухую защиту
3. Какая первая фраза премьер-министра показывает, что в переговорах может быть позиция «переиграть»?
  1. Святой отец, вы спите?
  2. Как мило с вашей стороны
  3. Большое спасибо, что согласились на встречу со мной всего 9 месяцев спустя
4. Какая фраза в видеофрагменте подтверждает, что выбрана позиция «не дать выиграть»?
  1. Папа – святой. Это все, что я могу сказать
  2. Однако есть разногласия с Ватиканом
  3. Несмотря на опасения понтифика, итальянское правительство продолжит усилия по легализации гражданских браков вне зависимости от сексуальной ориентации
5. Какое поведение может быть катализатором ухода оппонента в позицию «не проиграть»?
  1. Отсутствие тактичности
  2. Безапелляционность заявлений
  3. Убедительные аргументы, приведенные в ходе переговоров

#### **Тест к уроку «Манипуляции в переговорах»**

1. Что такое манипуляция?
  1. Любое агрессивное поведение оппонента, направленное на то, чтобы выбить из колеи
  2. Скрытое психологическое воздействие на оппонента с целью добиться от него выгодного решения и поведения
  3. Сложные вопросы со стороны оппонента
2. Фраза оппонента «Такая крупная известная компания, как ваша, наверняка может себе позволить поддержать малый бизнес, тем более вы так много говорите о социально значимых проектах». Это манипуляция...
  1. Доверием
  2. Обстоятельствами
  3. Вообще не манипуляция
3. В видеофрагменте «Ирония судьбы» первая попытка Гали манипулировать Женей – это:
  1. Олег предлагает встречать Новый год в ресторане Останкинской башни
  2. У меня есть к тебе предложение самое неожиданное
  3. Олег предлагает встречать Новый год в Суздальском монастыре
4. Какие приемы противодействия манипуляциям использовал Преображенский в разговоре с ДомКомом?
  1. Бесконечное уточнение
  2. Давление безэмоциональностью
  3. Вопрос о целях манипулятора
5. К универсальным приемам перехвата управления в переговорах относится:
  1. Игнорирование подтекста
  2. Моральная готовность к манипуляциям
  3. Обнуление хода

#### **Тест к уроку «Транзактный анализ»**

1. Какой тип эго-состояния «Родитель» утешает, исправляет и помогает?
  1. Контролирующий
  2. Заботливый
2. Какие формы транзакций препятствуют течению беседы?
  1. Дополнительные

2. Пересекающиеся
3. Скрытые
3. Что из перечисленного является признаками неэффективной коммуникации в транзактном анализе?
  1. Привычной, ригидной является только одна модель поведения
  2. Эго-состоянию свойственны только позитивные проявления
  3. Эго-состояния собеседников не совпадают
4. Какому эго-состоянию необходимо предложить порассуждать над вариантами, чтобы перевести его в эго-состояние «Взрослого»?
  1. Родитель
  2. Ребенок
5. В какой форме транзакций осуществляется взаимодействие на двух уровнях: социальном и психологическом?
  1. Дополнительные
  2. Пересекающиеся
  3. Скрытые

#### **Тест к уроку «Саморефлексия после проведенных переговоров»**

1. Для чего проводить анализ переговоров после их завершения?
  1. Сравнить результаты с целями, которые вы ставили перед собой в начале
  2. Понять свои сильные и слабые стороны
  3. Зафиксировать промахи соперника, чтобы поделиться с коллегами
2. На чем стоит сфокусировать внимание при анализе переговоров?
  1. На своих ощущениях: было ли вам комфортно, приятная ли была обстановка, вежливо ли общались собеседники
  2. На критериях эффективности: результат, взаимоотношения, договоренности
3. На что обратить внимание при анализе способов и методов достижения результатов?
  1. Хорошо ли вы подготовились к переговорам
  2. В каких моментах нужно было действовать по-другому
  3. Какие из ваших аргументов партнер отклонил
  4. Все перечисленное
4. Выберите вопросы, подходящие для анализа результата и достижения цели:
  1. Удалось предложить запланированные решения?
  2. Удалось получить условия соглашения, которые учитывают наши интересы и на приемлемом уровне удовлетворяют интересы нашего клиента?
  3. Удалось рассмотреть инновационные решения, которые могут принести выгоду участникам переговоров?

#### **Тест к уроку «Переговоры в онлайн-формате»**

1. Подготовка к видеовстрече НЕ включает в себя:
  1. Отключить всплывающие рекламные уведомления
  2. Заблаговременно выслать участникам приглашение
  3. Предварительно собрать вопросы
  4. Запрос ценовых предложений конкурентов
2. Что можно сделать, если закончилось время, отведенное на встречу?
  1. Продолжить переговоры как ни в чем не бывало
  2. Перевести часть вопросов в переписку
  3. Договориться о дополнительной встрече
  4. Попросить уйти тех, кто спешит
3. Для чего нужен протокол встречи?
  1. Зафиксировать договоренности
  2. В случае спорных вопросов можно вернуться к протоколу
  3. Написать все, что было на переговорах

4. Соблюсти правила делового этикета
4. Каких правила продаж в мессенджерах НЕ существует:
  1. Отправляй голосовые
  2. Скорость ответа
  3. Вовлекай в диалог
  4. Сразу перезванивай
5. Для чего обозначать цель встречи в переговорах?
  1. Не будет ложных ожиданий
  2. Ввести участников встречи в контекст происходящего
  3. Все знают, чем должны закончиться переговоры
  4. Чтобы произошла синхронизация целей сторон

#### **Тест к уроку «Как быть убедительным в переговорах»**

1. Из каких этапов состоит настройка на ситуацию переговоров?
  1. Цель, физические артефакты, тренировка
  2. Пересмотреть видеурок «Как быть убедительным в переговорах»
  3. Попросить, чтобы на переговоры пришел другой собеседник
2. Из каких этапов состоит настройка на собеседника в переговорах? Выберите все подходящие варианты:
  1. Вспомнить о человеке хорошее
  2. Рационально разрушить образ врага
  3. Познакомиться с его семьей
  4. Встать на место человека
  5. Попросить, чтобы на переговоры прислали другого
  6. Воспринимать человека как тренера
3. Какие из техник помогут настроить артикуляцию перед переговорами?
  1. Дышать животом
  2. Проговаривать скороговорки
  3. Молчать весь день перед переговорами, чтобы не сорвать голос
  4. Громко говорить, чтобы натренировать связки
4. Что важно сделать в момент установления контакта?
  1. Улыбнуться, рассказать цель и процедуру встречи, проговорить позитивные намерения
  2. Сразу же перейти к делу и доказать, где собеседник не прав
  3. «Наехать» и спросить, почему все так долго
5. Что важно сделать в момент прояснения ситуации?
  1. Задавать открытые вопросы, проверять услышанное, добавить амортизацию
  2. Спорить и отстаивать свою точку зрения
  3. Попросить, чтобы сменили собеседника

#### **Тест к уроку «Профайлинг»**

1. Какое понятие подходит под определение «Набор техник и приемов, способных создать видимость того, что вы знаете о человеке больше, чем есть на самом деле, основанный на информации, полученной во время общения»?
  1. Холодное чтение
  2. Горячее чтение
  3. Профайлинг
2. Какая эмоция изображена на фото?



1. Гнев
  2. Презрение
  3. Отвращение
  4. Удивление
3. Какая эмоция изображена на фото?



1. Гнев
  2. Презрение
  3. Отвращение
  4. Страх
4. Назовите признак, характерный для проявления искренней радости?
1. Прикрывание рта рукой
  2. Опущенные брови
  3. Приподнятый вверх уголок губы
  4. «Гусиные лапки» в уголках глаз
5. Во время вашего высказывания партнер вдруг начал стряхивать невидимые соринки с одежды. Что это может означать?
1. Он собирается солгать
  2. Он не согласен с тем, что вы говорите
  3. Он сдерживает агрессию
  4. Он ощущает превосходство

### **Итоговое тестирование**

1. Что такое переговоры?
  1. Любая деловая коммуникация между двумя и более сторонами
  2. Процесс обсуждения условий, на которых может быть достигнуто соглашение между сторонами
  3. Подготовка аргументов для изменения точки зрения другой стороны
2. Минимальной целью на первый раунд переговоров в коммерческой сделке может быть:
  1. Получение минимально допустимого коммерческого выигрыша
  2. Получение необходимой информации для выработки дальнейших планов на переговоры
  3. 10% к себестоимости продукта
3. Важно, чтобы цель максимум была:
  1. Улучшена до той степени, при которой оппонент готов рассматривать предложение всерьез
  2. Максимально амбициозной
  3. Минимум на 10% выше идеального уровня, чтобы создать видимость уступки и все-таки получить максимальный выигрыш
4. Если я собираюсь предложить клиенту рассрочку платежа взамен на размещение более крупного заказа, то выбранная мною стратегия – это:
  1. Уступчивость
  2. Компромисс
  3. Сотрудничество
5. Чем определяется тактика?
  1. Целями переговоров
  2. Выбранной стратегией
  3. Тем, какой стиль переговоров ближе переговорщику

4. Специфическими условиями на момент переговоров
5. Поведением оппонента
6. К этапу подготовки относятся:
  1. Постановка цели на переговоры
  2. Анализ имеющейся информации
  3. Психологический настрой
  4. Выбор стратегии
  5. Предварительная встреча для «прощупывания» позиции оппонента
7. Наличие более «экономичных» тарифов у ваших конкурентов является:
  1. Слабой стороной вашей позиции
  2. Опасностью (или угрозой)
  3. Возможностью – значит, качество продукта хуже
8. Фраза «Надеюсь, сегодня, Игорь Петрович, вы не будете так торопиться, как в прошлый раз» является:
  1. Фразой, обесценивающей партнера
  2. Фразой собственного обесценивания
  3. Это вообще не фраза-могильщик
9. Что такое аргументация?
  1. Любая информация, признанная фактом
  2. Убедительный довод в пользу своего решения
  3. Коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одним собеседником, чтобы ее принял оппонент
10. Каковы признаки мотива «не проиграть»?
  1. Оппонент не готов принимать решения
  2. Высокая степень неопределенности
  3. Поведение оппонента зачастую агрессивное
  4. Оппонент уходит в глухую защиту
11. Какое поведение может быть катализатором ухода оппонента в позицию «не проиграть»?
  1. Отсутствие тактичности
  2. Безапелляционность заявлений
  3. Убедительные аргументы, приведенные в ходе переговоров
12. Что такое манипуляция?
  1. Любое агрессивное поведение оппонента, направленное на то, чтобы выбить из колеи
  2. Скрытое психологическое воздействие на оппонента с целью добиться от него выгодного решения и поведения
  3. Сложные вопросы со стороны оппонента
13. Какому эго-состоянию необходимо предложить порассуждать над вариантами, чтобы перевести его в эго-состояние «Взрослого»?
  1. Родитель
  2. Ребенок
14. В какой форме транзакций осуществляется взаимодействие на двух уровнях: социальном и психологическом?
  1. Дополнительные
  2. Пересекающиеся
  3. Скрытые
15. На что обратить внимание при анализе способов и методов достижения результатов?
  1. Хорошо ли вы подготовились к переговорам
  2. В каких моментах нужно было действовать по-другому
  3. Какие из ваших аргументов партнер отклонил
  4. Все перечисленное

16. Что можно сделать, если закончилось время, отведенное на встречу?
  1. Продолжить переговоры как ни в чем не бывало
  2. Перевести часть вопросов в переписку
  3. Договориться о дополнительной встрече
  4. Попросить уйти тех, кто спешит
17. Для чего обозначать цель встречи в переговорах?
  1. Не будет ложных ожиданий
  2. Ввести участников встречи в контекст происходящего
  3. Все знают, чем должны закончиться переговоры
  4. Чтобы произошла синхронизация целей сторон
18. Какие из техник помогут настроить артикуляцию перед переговорами?
  1. Дышать животом
  2. Проговаривать скороговорки
  3. Молчать весь день перед переговорами, чтоб не сорвать голос
  4. Громко говорить, чтоб натренировать связки
19. Что важно делать в момент прояснения ситуации?
  1. Задавать открытые вопросы, проверять услышанное, добавить амортизацию
  2. Спорить и отстаивать свою точку зрения
  3. Попросить, чтоб сменили собеседника
20. Во время вашего высказывания партнер вдруг начал стряхивать невидимые соринки с одежды. Что это может означать?
  1. Он собирается солгать
  2. Он не согласен с тем, что вы говорите
  3. Он сдерживает агрессию
  4. Он ощущает превосходство