

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ  
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра рекламы и связей с общественностью  
(полное наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры

Протокол №10 от 01 июня 2020.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Переговорный процесс и управление конфликтами**

**42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»**

Профиль подготовки «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»

## **1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

### **1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине**

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины Переговорный процесс и управление конфликтами уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

### **1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.**

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

## 2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1

№ п\п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1.	Понятие переговорного процесса	ПК-2	ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности	Опрос, дискуссия
2.	Методология переговорного процесса	ПК-2	ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности	Защита реферата
3.	Подготовительный этап переговоров	ПК-2	ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности	Опрос, дискуссия
4.	Ведение переговоров	ПК-2	ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности	Деловая игра
5.	Завершение переговоров	ПК-2	ПК-2.1. Участвует в продвижении социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы	Деловая игра, дискуссия
6.	Переговоры как способ разрешения конфликтов	ПК-2	ПК-2.1. Участвует в продвижении социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы	Деловая игра, опрос
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины				экзамен

### 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

#### 3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

#### 3.2. Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

«Зачтено» выставляется студенту при условии, что студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

«Не зачтено» выставляется студенту при условии, что студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

#### 3.3. Критерии оценивания (экзамен, зачет с оценкой)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (Таблица 2.).

Таблица 1.

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется

	с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ.
Хорошо	Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Удовлетворительно	Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Неудовлетворительно	Студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.

#### **4. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков**

##### **Круглый стол (с элементами диспута)**

**Тема 6.** Переговоры как способ разрешения конфликтов

**Тема круглого стола :** Сигнализаторство внутри корпорации и пути его преодоления.

**Процедура оценивания:** работа студента оценивается, исходя из степени его активности как участника дискуссии. Учитываются постановка вопросов, высказывание собственного мнения, аргументированность отстаивания своей позиции.

**Тема 4:** Ведение переговоров

**Деловая игра: Семейный конфликт**

**Описание.** Родители молодого мужчины и его семья с маленькими детьми претендуют на проведение лета в загородном доме родителей. Но, поскольку две семьи находятся в хроническом конфликте, они не хотели бы отдыхать летом вместе.

**Задача** – провести переговоры, используя разные стратегии и тактики их ведения.

**Процедура оценивания:** работа студента оценивается, исходя из степени его активности как участника дискуссии. Учитываются постановка вопросов, высказывание собственного мнения, аргументированность отстаивания своей позиции

## Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамену)

1. Переговорный процесс: сущность и роль в обществе.
2. Виды переговоров.
3. Переговоры как способ предотвращения конфликтов.
4. Основные теории переговорного процесса
5. Основные этапы процесса переговоров.
6. Психологическая подготовка к переговорам.
7. Этапы построения переговорной стратегии.
8. Интересы и позиция на переговорах.
9. Понятие торга.
10. Распределительный и интегративный торг.
11. Приемы невербального воздействия на партнера и защиты от них.
12. Стратегия ведения переговоров: определение и классификация.
13. Тактика переговоров: определение и классификация.
14. Стратегия и тактика жёстких переговоров.
15. Стратегия и тактика мягких переговоров.
16. Торг как подход к переговорному процессу.
17. Методы ведения переговоров: позиционный торг и принципиальные переговоры
18. Проблема уступок на переговорах.
19. Вербальные стратегии ведения переговоров
20. Невербальные стратегии ведения переговоров.
21. Правила эффективного слушания: психологические аспекты.
22. Протокольные вопросы ведения деловых переговоров.
23. Техника постановки вопросов.
24. Типичные ошибки участников переговоров
25. Уловки и манипуляции при ведении переговоров.
26. Технологии противостояния манипуляциям и уловкам.
27. Особенности двусторонних и многосторонних переговоров.
28. Деловой этикет во время переговоров.
29. Методы снятия стресса от переговоров.
30. Посредничество в переговорах.
31. Личностный стиль ведения переговоров.
32. Многосторонние переговоры: проблема структуризации, формирования процедуры.
33. Культурные особенности переговоров.
34. Национальные стили переговоров.
35. Особенности ведения переговоров с представителями различных стран (по выбору).
36. Партнерство как сотрудничество в разрешении конфликтной ситуации.
37. Информационное обеспечение при проведении переговоров.
38. Итоги переговоров: существо принимаемых решений и документы, оформляющие достигнутые договоренности.
39. Переговоры как способ управления конфликтами в обществе.
40. Гендерные особенности общения
41. Проблемы общения представителей различных возрастных групп
42. Специфика профессионального общения
43. Этика делового общения «сверху-вниз».
44. Этика делового общения «снизу-вверх».
45. Этика делового общения «по горизонтали».
46. Этикет общения. Правила этикета.
47. Стереотипы речевого обращения.

48. Правила деловой переписки.

