

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

Кафедра конфликтологии

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
конфликтологии

Протокол № ___ от __. _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ
ТРЕНИНГ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В ПЕРЕГОВОРАХ
37.03.02 «Конфликтология»**

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:
Бакалавр

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Тренинг посредничества в переговорах» 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 «Тренинг посредничества в переговорах» 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	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Введение в теорию посредничества в переговорах. АРС и медиация	ПК-5,6,8	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2	Тема 2. Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса	ПК-5,6,8	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3	Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	ПК-5,6,8	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4	Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров	ПК-5,6,8	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
5	Тема 5. Стратегия и тактика переговорного процесса	ПК-5,6,8	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
6	Тема 6. Психология обмана на переговорах	ПК-5,6,8	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
7	Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	ПК-5,6,8	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины			Зачет, 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)

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

Таблица 2.

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.
Удовлетворитель-	Студент усвоил только основной программный материал,

но	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 (тесты, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1. Тема 4.

Круглый стол (с элементами деловой игры и диспута)

Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров.

1. Проблема.

Проведение многосторонних переговоров с участием посредника.

2. Концепция диспута

Использование посредником техники аргументации в многосторонних переговорах.

3. Активная форма проведения круглого стола: преподаватель направляет обсуждение, а также подводит итоги.

Кейс-задача

На заводе по производству двигателей представитель рабочих приходит к управляющему и говорит: «Я благодарен вам, что вы нашли время встретиться со мной. Я хотел поговорить с вами о проблеме, которая возникла у рабочих относительно новых правил. Составленный распорядок работы несправедлив по отношению к рабочим ночной смены. На дневной смене рабочим позволено собирать компоненты двигателя ни полностью, а самое трудное и утомительное задание остается для ночной смены. Мы хотели бы обдумать, каким образом можно пересмотреть этот производственный распорядок...»

Управляющий, перебивая: «Можете дальше не продолжать. Вы и ваши рабочие участвовали в разработке производственного распорядка и правил. Я лично участвовал в переговорах по поводу распорядка работы. Я выслушал ваших людей и сам подготовил эти правила. Вы хотите сказать, что я сделал ошибку?»

«Нет, но...»

«Вы считаете, что я несправедлив?»

«Конечно, нет, но думаю, что нынешний распорядок привел к последствиям, которые никто из нас не мог предусмотреть, и...»

«Послушайте, я был назначен на этот завод, чтобы наладить производство после нескольких лет спада, и я это сделал. Ваши рабочие удовлетворены лучшими условиями работы и увеличившейся зарплатой, поскольку новые правила подняли производительность завода. А теперь вы хотите начать все сначала и подвергнуть риску все, чего мы достигли, из-за нескольких незначительных жалоб? Вы что, принимаете меня за глупца? Не хочу слышать больше ни слова!»

Вопросы:

1. Станет ли представитель рабочих и дальше настаивать на своем, чем рассердит управляющего и, вероятно, ничего не добьется?
2. Добрые рабочие отношения с управляющим важны для него. Должен ли он оставить это дело, несмотря даже на то, что он убежден в несправедливо-

сти распорядка работы и в том, что это может привести к спаду в будущем?

3. Что происходит в этих случаях?

Цели кейс – метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;
- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;
- отработке умений находить информацию и работать с ней;
- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Тестовые материалы

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые тестовые задания и решение конфликтологических задач, которые способствуют превращению теоретических знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению конфликтологическими знаниями.

Решение тестовых заданий является важным методическим приемом для закрепления и осмысления полученных знаний по изучаемому предмету.

– Студент тестируемой учебной группы получает 50 тестовых заданий. Для каждого из вопросов тестового задания предусмотрен только один правильный вариант ответа, который должен выбрать студент. Результаты тестирования оцениваются в зависимости от количества неверно выбранных ответов.

– Итоги тестирования заносятся в ведомость, составляемую на всю учебную группу. Предоставленные сведения должны содержать данные о количестве опрошенных, о количестве отличных, хороших, удовлетворительных и неудовлетворительных оценок.

– В заключение работы выводиться средний балл итогового контроля знаний студентов.

ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Общее количество тестовых заданий в базе – 50.
2. Ограничение времени выполнения теста (в мин) – 45.
3. Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: – да.
4. Случайный порядок ответов в тестовом задании: – нет.

5. Критерии оценки результатов тестирования:
- Неудовлетворительно – 0 – 50% правильных ответов.
 - Удовлетворительно - 51 – 75% правильных ответов.
 - Хорошо – 76 - 89% правильных ответов.
 - Отлично – 90% и более правильных ответов.

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

В чем выражается объективная сторона ведения переговоров:

- a) в предмете переговоров;
- b) в участниках переговоров;
- c) в характере коммуникаций.

Если переговоры проходят между отдельными государствами, то они называются:

- a) Международными;
- b) Межнациональными;
- c) Межгосударственными.

К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН:

- a) внутренним
- b) международным
- c) территориальным

С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:

- a) в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
- b) плодотворными и безрезультатными
- c) выигрышными и бесплодными

Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества)

- a) переговоры с целью достижения соглашений
- b) переговоры с целью нормализации отношений
- c) переговоры с целью достижений новых отношений
- d) переговоры с целью получения косвенных результатов

По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть:

- a) прямые и косвенные
- b) непрямые и косвенные
- c) открытые и закрытые

Что включает в себя уровень переговоров?

- a) территориальный статус участников переговоров
- b) уровень материального благосостояния
- c) степень социальной значимости участников переговоров
- d) социальный и политический статус участников переговоров

В чем реализуется коммуникативная функция переговорного процесса?

- a) она ориентирована на налаживание между двумя сторонами- партнерами новых связей и отношений

- b) реализуется в тех случаях, когда стороны не готовы на совместные действия, а заинтересованы только в обмене взглядами
- c) реализуется, когда необходимо убедить партнеров принять свою позицию или точку зрения.

Наиболее общее, перспективное планирование хода переговоров, планирование самого общего направления движения, ориентированного на достижение целей переговоров:

- a) планирование переговорного процесса
- b) тактика
- c) стратегия

К субъектам переговоров относят тех, кто выступает в роли лиц, осуществляющих переговорный процесс

- a) неявным
- b) явным
- c) скрытым
- d) ролевым.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

**Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине
(зачету)**

1. Виды посредничества.
2. Медиабельность спора.
3. Виды медиации, назначение.
4. Функции медиатора.
5. Компетенции медиатора.
6. Подготовка к переговорам.
7. Коммуникативные техники медиатора.
8. Работа с «трудными».
9. Премедиация.
10. Вступительное слово медиатора: основные задачи и действия на этом этапе.
11. Презентация сторон в медиации: основные задачи медиатора и характеристика его действий на этом этапе.
12. Дискуссия по выработке вопросов для переговоров: основные задачи медиатора и характеристика его действий на этом этапе медиации.
13. Кокус как этап медиации: основные задачи медиатора и особенности реализации этого этапа.
14. Дискуссия по выработке предложений: основные задачи медиатора и характеристика его действий на данном этапе медиации.
15. Подготовка медиативного соглашения: основные задачи и роль медиатора на данном этапе медиации.
16. Выход из медиации: общая характеристика этого этапа и основные задачи медиатора.
17. Гендерные особенности поведения в конфликтах.
18. Интересы и потребности.

19. Динамика конфликта.
20. Содержание первого этапа переговоров с участием медиатора.
21. Аналитический этап переговоров с участием медиатора: структура и процедуры.
22. Эвристический этап переговоров с участием медиатора: структура и процедура.
23. Содержание четвертого этапа переговоров с участием медиатора.
24. Виды последствий конфликта. Медиация как профилактика негативных последствий конфликта.
25. Коммуникация в конфликте и медиации. Элементы коммуникативного процесса.
26. Коммуникация в конфликте и медиации. Барьеры коммуникации.
27. Коммуникация в конфликте и медиации. Структура сообщения.
28. Межличностное восприятие в конфликте.
29. Классификация техник медиации.
30. Российское законодательство о медиации.

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

31. Основные этапы переговорного процесса
32. Психологическая подготовка к переговорам.
33. Этапы построения переговорной стратегии.
34. Интересы и позиции на переговорах.
35. Понятие торга.
36. Распределительный и интегративный торг.
37. Приемы невербального воздействия на партнера и защиты от них.
38. Структура переговорного процесса
39. Проблема эффективности использования тактических приемов.
40. Многосторонние переговоры: проблема структуризации, формирования процедуры.
41. Коалиции на переговорах.
- 42.
43. Психология общения как теоретическая основа ведения переговоров.
44. Диалогическое общение как основа переговорного процесса.
45. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров.
46. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.
47. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.
48. Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс».
49. Значение переговоров в современном обществе.
50. Переговоры как специфическая форма общения.
51. Виды переговоров. Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров.

52. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию.
53. Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.
54. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон.
55. Начало переговоров. Размещение участников переговоров.
56. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений.
57. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование.
58. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения.
59. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.
60. Техника аргументации в процессе переговоров.
61. Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели.
62. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.
63. Стратегия и тактика переговорного процесса.
64. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества.
65. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.
66. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях.
67. Психология обмана на переговорах.
68. Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах.
69. Тактика влияния на переговорах.
70. Элементарная социально-психологическая структура процесса социального влияния.
71. Психология обмана на переговорах. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса.
72. Психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса.
73. Психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах.
74. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе.
75. Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации.
76. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах.