ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат
02A0A99C0029B1B4BA4534DC43B524C5DD
Владелец АНПОО УРАЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ УЭК
Действителен с 04.03.2024 по 04.06.2025

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Специальность: 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

Дисциплина: СГ.07 Психология и практика ведения переговоров

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине у обучающихся оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

ФГОС* Обучающийся должен обладать следующими компетенциями:
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; *ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;* *ПК 2.3. Организовывать взаимодействие со страховыми агентами и посредниками.* *ПК 4.1. Информировать и консультировать клиентов по вопросам урегулирования страховых случаев.*

***Примечание:** Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

2. Описание шкал оценивания.

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования определены в соответствии с основной профессиональной образовательной программой.

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	**Шкала оценивания**
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие	Пороговый (обязательный)

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой теоретических знаний, владеет некоторыми умениями анализа и решения типовых практических задач, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.	
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения практических задач, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в соответствующей области знаний, необходимые для решения конкретных практических задач высокого уровня сложности; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, а также использования полученных сведений для принятия решений.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Задание 1. Составьте семантическую карту по теме «Структура и динамика переговоров».

Задание 2. Составьте семантическую карту по теме «Стратегия и тактические приемы на переговорах».

Задание 3. Составьте семантическую карту по теме «Переговоры в ситуации конфликта».

Задание 4. Составьте семантическую карту по теме «Опосредованные переговоры».

Примерный перечень заданий для работы в малых (микро-) группах:

Задание 1. Составьте алгоритм действий «Подготовка к переговорам».

Задание 2. Составьте многофакторную таблицу «Методы ведения переговоров».

Задание 3. Проанализируйте исторические, литературные и кинематографические примеры по теме «Заключение соглашения и выполнение обязательств».

Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Вопросы и задания для работы с ситуациями:

- Проведите переговоры с одним оппонентом дважды по заранее выбранному кейсу. Роли выбираются по усмотрению участников. Регламент переговоров – раунд длится 3 минуты.

- Выступите в роли судьи на переговорах других студентов трижды.

Ситуация 1. Домик в деревне

Два брата, проживающие в небольшом провинциальном городе, получили в наследство участок земли с деревенским домом. Дом требовал капитальных вложений, но ни один из братьев поначалу не горел желанием вкладывать в него деньги. Оба сходились на том, что неплохо бы продать дом при случае, а деньги разделить поровну. Прошло несколько лет, в течение которых Младший брат уехал на заработки в столицу, а Старший брат женился, и в его семье появился ребенок. Все это время братья понемногу вкладывали деньги в дом и участок с намерением «привести все в порядок». При этом фактически старший брат вкладывал больше денег, а кроме того, вместе с женой участвовал в обустройстве дома и прилегающей территории. Неожиданно к деревне, где был расположен участок, провели асфальтированную дорогу и газ. Дом значительно вырос в цене, и младший брат предложил его продать. Жена старшего брата в разговоре с мужем высказалась в том духе, что в доме все сделано «нашими руками», и он должен достаться семье старшего брата. Младший брат едет из столицы с намерением погостить у Старшего брата и решить вопрос с наследством.

Роли и интересы:

- Старший брат — не продавать дом, компенсировать брату его часть наследства, которая, по его мнению, составляет меньше половины стоимости дома, растянуть выплаты на несколько лет, не испортить отношений с Младшим братом.
- Младший брат — продать дом и получить половину денег, вырученные средства использовать в качестве первого взноса в ипотеку, не испортить отношений со Старшим братом.
- Жена старшего брата — не продавать дом, а Младшему брату компенсировать как можно меньше, так как он «в столице и так себе на квартиру заработает».

Ситуация 2. Кусочек метеорита

Два друга, Иван и Александр, договорились отправиться в экспедицию в город Чебаркуль, чтобы найти осколки недавно упавшего метеорита. Иван как раз остался без работы, поэтому и время у него есть, и поправить материальное положение посредством продажи найденных осколков он не прочь (если, конечно, им удастся что-то найти). Александр имеет свой продуктовый магазин, и не нуждается особо в деньгах, а интерес к космическим объектам у него еще с детства. Он вечно грезит какими-то НЛО, вторжениями и т. д. Дело осложняется только сильными морозами.

И вот, наконец, выбрав время, друзья отправляются на поиски. Они добираются до озера, где упал метеорит, разбивают палатку, ужинают, и на следующее утро отправляются на поиски. Вокруг озера огорожена зона безопасности, за нарушение которой могут арестовать военные, ведь до выяснения всех обстоятельств объект фактически приравнен к «секретному». Первые два дня не приносят никаких результатов, да еще и постоянно есть опасность попасть в запрещенную зону.

На третий день поисков Александру улыбается удача, он находит камень весом около 500 грамм, очень похожий на кусочек метеорита. Друзья обрадованы, они тут же собирают вещи и возвращаются в город. Найденный камень они сдают в Университет на экспертизу, чтобы убедиться в подлинности.

Пока делается экспертиза, Александр рассказывает всем знакомым о чудесной и исторической для него находке, даже договаривается с музеем, где она будет храниться бережно и надежно. Даже будет табличка кем и где осколок был обнаружен. Можно сказать, что он счастлив.

Иван же тем временем находит в интернете Покупателя на находку за 23000 долларов, фактически заключает договор и получает на карточку предоплату в размере 20%, после чего расторгнуть сделку уже можно только со штрафными санкциями.

Друзья встречаются, чтобы обсудить планы по совместной находке и обнаруживается, что они даже не обговаривали в самом начале ее дальнейшую судьбу, а представление об этом у каждого свое. Иван объясняет, что он уже не может отказаться от сделки. Александр категорически против продать такую вещь, ведь он не ради этого отправился лютой зимой на поиски, к тому же рискуя попасть в руки военных с непредсказуемыми последствиями для себя.

Покупатель на находку — серьезный предприниматель, к тому же имеющий обширные связи в местных властных структурах и правоохранительных органах, никак не собирается отказываться от покупки, ведь столь крупный осколок метеорита в частных руках — это большая редкость.

Экспертиза подтверждает подлинность, и теперь друзьям предстоит решить судьбу редкого осколка.

Роли и интересы:

- Александр — оставить найденный «кусочек космоса» в совместном владении с Иваном, а также остаться с ним в дружеских отношениях.
- Иван — завершить сделку с покупателем, так как отказ от нее может быть чреват, во-первых, штрафными санкциями, да и мало ли чем еще… Конечно же, сохранить дружеские отношения с Александром.
- Покупатель — купить осколок за указанную сумму, ведь он и так переплачивает как минимум 50%, чтобы получить осколок метеорита одним из первых.

Ситуация классика 3. Шашлыки

В давно работающей компании впервые решают провести выездной командообразующий тренинг-квест для отдела продаж (40 человек). По окончании мероприятия – свободное время с возможностью пикника в арендованной для тренинга беседке.

Инициативный сотрудник вышел на Руководителя управления с предложением организовать досуг с шашлыками. Руководитель не возражал. Инициативный сотрудник собрал со всех деньги, рассчитал и закупил мясо, овощи, воду, зелень, и в день тренинга все это доставил в беседку.

После окончания тренинга Руководитель управления, начальник отдела продаж и еще несколько сотрудников пошли проводить приезжего московского тренера до спуска канатной дороги – тренер был одет не по погоде. По дороге они зашли погреться в Чайную юрту, тренер совсем замерз. После проводов возвратившиеся в беседку обнаружили, что мясо уже все пожарено и съедено, и тем, кто провожал московского гостя, шашлыков не досталось. Да и тем, кто оставался в беседке, не всем получилось попробовать «общего» мяса.

На следующий день в коллективе явно почувствовалось недовольство произошедшим, впечатление от мероприятия было испорчено. Инициативный сотрудник приносит Руководителю 3900 руб. – деньги, сэкономленные со всех покупок. з

Роли и интересы:

- Руководитель управления — разобрать ситуацию, снять напряжение, исключить повторение подобных ситуаций в будущем.
- Инициативный сотрудник – считает, что «все брали столько, сколько хотел, я не считал. Мяса оказалось мало – закупалось по 300гр. На человека, а в ведрах с шашлыками слишком много воды».
- Сотрудник, которому не досталось – Мы деньги сдавали, а нам не хватило, а ведь тренировались как раз в том, чтобы быть командой и всем вместе.

Ситуация классика 4. Отпуск под угрозой

Муж и Жена три года назад создали небольшой семейный бизнес — кафе с собственной выпечкой. Они напряженно работали без отпусков, вкладывая все средства в развитие, желая побыстрее встать на ноги. Наконец, они почувствовали, что могут позволить себе небольшой отдых и решили вместе с детьми (10 и 13 лет) поехать в отпуск на две недели в Испанию. Они за три месяца совместно выбрали отель, отвечающий

всем их требованиям, и с максимальными скидками оплатили аванс за путевки. За месяц до отъезда Жена повезла детей к своим родителям в деревню, чтобы начало школьных каникул они провели там, сама намеревалась вернуться домой через три дня.

В это время Муж встретился со своим Приятелем, опытным предпринимателем, чтобы попросить его присмотреть за кафе в их отсутствие. Приятель сразу согласился, ведь его прошлый проект оказался неудачным, он и сам подумывал об открытии кафе и был рад в «полевых условиях» посмотреть, как это работает. Он попросил полную доверенность на ведение дел, чтобы «проще было управляться».

Услышав о планах на отпуск, Приятель стал отговаривать Мужа от размещения в отеле — шум, гам, никакого отдыха, то ли дело аренда домика — за те же деньги можно отдохнуть подольше. После встречи Муж посмотрел в Интернете предложения по аренде домиков и выяснил, что, действительно, по цене двухнедельных путевок они могли снять домик на три недели. Рассудив, что после изматывающего труда лучше отдохнуть подольше, он съездил в турагентство и забрал аванс, поскольку как раз заканчивался срок, когда это можно было сделать без штрафных санкций.

Жена, вернувшись, была не в восторге от смены планов, поскольку в отличие от отеля, где все включено, ей все также придется готовить, убирать, ходить за продуктами. А она так хотела отдохнуть от домашних забот! Кроме того, дети, лишенные общества сверстников и специально организованных развлечений, потребуют усиленного присмотра. Жена требует от мужа выкупить их путевки обратно, иначе она не поедет. Она во всем винит Приятеля — нечего лезть в чужую жизнь со своими советами! Жена выступает против предоставления Приятелю широких полномочий, считает, что их работники сами справятся.

Муж звонит Менеджеру турагентства и выясняет, что путевки еще есть, но заплатить теперь придется на 20% дороже. Наступил сезон отпусков — путевки хорошо раскупаются и без скидок.

Роли и интересы:

- Муж — уехать в отпуск со своей семьей в рамках бюджета, сохранить хорошие отношения с Приятелем.
- Жена — поехать отдыхать только в отель, не допускать активного вмешательства Приятеля в их бизнес.
- Приятель — воспользовавшись ситуацией, максимально погрузиться в управление кафе, чтобы получить необходимый опыт. Не нести ответственность за смену места отдыха.
- Менеджер турагентства — заинтересован в продаже четырех путевок по текущим ценам.

Ситуация 5. Без дверей

Дизайнер интерьеров передал в работу дизайн - проект кофейни.

Спустя время, мастер по отделке приступает к ремонтным работам, не ознакомившись досконально со всем проектом в целом, со словами «по ходу разберемся».

В процессе работ выяснилось, что мастер по отделке не подготовил должным образом дверные проемы, а дизайнер упустил это из вида. Установщики дверей осуществили монтаж дверей в некорректно подготовленные проемы. В результате, внешний вид дверных проемов и дверей не соответствует дизайн-проекту.

Открытие кофейни через два дня.

Роли и интересы:

- Мастер по отделке - согласен взяться за доделку проемов, но гарантий за вариант «по проекту» нести не готов. Предлагает свой вариант, надежный, но который совсем не соответствует дизайн-проекту.
- Дизайнер – настаивает на том, чтобы всё воплотилось по проекту, так как это было с самого начала отражено в чертежах и согласовано с заказчиком. Заинтересован в сохранении отношений с мастером по отделке, так как у них сейчас в работе есть два других совместных проекта.
- Заказчик - доделать ремонт до открытия кофейни. Не готов нести дополнительные траты, свыше тех, что заложены в смете на отделку. Хочет получить ремонт как по дизайн-проекту.

Ситуация 6. Будет ли Новый год?

Компания «Трейдинвест» 5 лет подряд проводит новогодние корпоративные праздники в Ночном клубе. В текущем году, следуя традициям, договор на проведение мероприятия был подписан за три месяца до даты проведения, в нем четко обозначена дата проведения праздника — 27 декабря. Вовремя перечислен аванс по договору (70% от общей стоимости). Подготовка к мероприятию идет полным ходом: разосланы приглашения важным партнерам, многие из которых специально приедут из других городов, заказано ресторанное обслуживание у стороннего ресторана, приглашены артисты.

За две недели до мероприятия Финансовый директор Компании, который контролирует организацию мероприятия, получает сообщение от Владельца Ночного клуба о намерении расторгнуть договор, причем владелец готов вернуть аванс и заплатить санкции. Финансовый директор выяснил, что это связано с тем, что к Владельцу Ночного клуба обратился Менеджер Нефтяной компании, которая также проводит мероприятие для своих сотрудников 27 декабря: данный Клуб подходит им идеально, за это они готовы заплатить в 5 раз больше, чем компания «Трейдинвест».

Роли и интересы:

- Финансовый директор - добиться проведения мероприятия в ночном клубе в согласованную дату, сохранить текущие условия договора, не идти на существенное увеличение бюджета мероприятия.
- Владелец Ночного клуба - очень заинтересован в дополнительных деньгах, хочет сохранить хорошие отношения с Компанией «Трейдинвест», но и Нефтяная компания как стратегический клиент ему интересна.
- Менеджер нефтяной компании - т. к. времени на поиск свободного помещения нет, хочет провести мероприятие любой ценой, не потеряв лица перед начальством.

Ситуация 7. Выбор клиентов

Молодожены Виктория и Андрей очень долго выбирали ресторан для проведения свадебного банкета. В итоге нашли подходящий зал, провели переговоры. Менеджер попросила внести предоплату, но Андрей уговорил ее зарезервировать без предоплаты, так как для себя оставлял возможность поменять зал, а в этом случае предоплата пропала бы. Менеджер согласилась с условием, что за месяц до свадьбы все же надо будет внести предоплату.

На встрече одноклассников за полтора месяца до свадьбы Андрей случайно узнает от своего одноклассника, что в этот же день (в день его свадьбы) в этом же месте празднует свой юбилей Директор одной крупной фирмы. Он в растерянности звонит Менеджеру и просит объяснить ситуацию. Менеджер говорит, что она в курсе проблемы и пытается ее решить.

Проходит несколько дней и на встрече молодоженов с менеджером им сообщают, что ситуация эта возникла от того, что у Директора оставались деньги с новогоднего корпоратива, компания эта постоянно отмечает праздники в этом ресторане и на оставшиеся деньги Директору было обещано, что он может заказать банкет в день рождения, что тот и сделал буквально неделю назад. Молодоженов просят перенести свадьбу в другой зал, на первый этаж и предлагают в качестве компенсации свадебный торт и скидку на меню 10%.

Андрей просто в ярости, говорит, что он официально заплатил и договорился уже с ведущим и артистами, а у Директора нет оснований претендовать на этот зал, так как он позвонил позже. Андрей не хочет менять зал, поскольку он намного хуже, чем забронированный изначально.

Роли и интересы:

- Андрей - остаться играть свадьбу в этом зале или получить большую компенсацию за моральный ущерб.
- Виктория - вообще не хочет ничего слышать о другом зале. Молодой муж, по ее мнению, должен уметь отстаивать интересы семьи с самого начала.
- Менеджер - не потерять клиентов, но и не идти на большие уступки. Обещание Директору про день рождения давал не он, а Директор ресторана, поэтому он принял заказ на свадьбу, но Директор большой фирмы – это друг Директора ресторана, поэтому тут вариантов переноса никто даже рассматривать не будет.
- Директор крупной фирмы - хочет праздновать юбилей в том зале, на который рассчитывал – это было предложение самого ресторана, а помнить дату рождения крупного клиента им стоило самим, ну или хотя бы выяснить ее.

- Директор ресторана - пока не в курсе событий. Активно ведет работу в своем ресторане в сторону повышения лояльности клиентов. При высокой конкуренции это актуально весьма.

Ситуация 8. Гастроли

Компания, занимающаяся организацией гастролей в городе Н., устраивает концерт Артиста.

С артистом был заключен контракт, по которому при отмене концерта по вине компании артист все равно получает гонорар, а при отмене концерта по вине артиста компания удерживает гонорар и получает возмещение в размере 120% от стоимости проданных билетов.

Компания заключила договор со спортивным комплексом «Дружба» о проведении концерта и о том, что работники СК будут заниматься установкой декораций и оборудования (оплата - после проведения концерта).

Чтобы не произошло никаких накладок, за неделю до концерта артист позвонил в компанию и попросил, чтобы за 2 дня до концерта зал был полностью готов.

Артист приехал в спортивный комплекс утром в день концерта и обнаружил, что еще не все работы завершены, и он даже не может начать репетицию. Директор СК «Дружба» заверил его, что к началу концерта все будет готов. Артист отказывается выступать.

Роли и интересы:

- Артист – отменить выступление, при этом получить гонорар или выступить, но получить прибавку к гонорару в качестве возмещения морального ущерба
- Компания – обеспечить выступление артиста без дополнительных выплат, не потерять свою репутацию
- Директор СК «Дружба» - получить свои деньги, не испортить отношения с компанией.

Ситуация 9. Звезда

Студентка 3 курса биологического факультета Ирина активно занимается танцами, является лауреатом и победителем танцевальных конкурсов университетского, городского и краевого уровней.

Однако занятия в университете частенько пропускает по причине репетиций или участия в конкурсах, контрольные работы выполняет на низкие баллы или вообще не выполняет, на лабораторные занятия приходит изредка.

Наступает сессия.

Ирина не допущена до сдачи экзамена по биологии. Для получения допуска ей нужно выполнить 3 лабораторных и две контрольных работы. Времени на это практически нет, так как «на носу» Всероссийский фестиваль «Студенческая весна», в котором Ирина представляет свой университет.

Кроме биологии критическое положение со сдачей экзаменов и зачетов еще по 3 дисциплинам.

Среди студентов биологического факультета есть и другие, которые хорошо учатся, но их достижения в танцах на порядок ниже, чем у Ирины.

Одним из условий участия в фестивале является успешная сдача сессии студентами.

Роли и интересы:

- Преподаватель биологии - принимать экзамен у всех студентов в соответствии с нормативными документами университета, сохранить благоприятные отношения со студентами, не потерять свой авторитет строгого, но справедливого преподавателя.
- Студентка Ирина - побыстрее сдать экзамен по биологии, реализовать свои амбиции, подчеркнуть свою значимость для университета.
- Руководитель танцевального клуба университета - побыстрее решить вопрос о сдаче сессии Ириной, чтобы отправить ее на фестиваль, получить похвалу и премию от университета за удачное участие студентов вуза в фестивале, использовать успешное выступление Ирины для достижения собственных карьерных интересов.
- Декан биологического факультета - сделать так, чтобы университет на фестивале представляла именно студентка биологического факультета, не испортить отношения с преподавателями факультета и поддержать имидж справедливого руководителя, не понизить мотивацию студентов к качественному освоению образовательной программы.

Ситуация 10. К кому лицом повернется статуя

В областном центре принято решение (Постановление городской Думы) об установке в центральном сквере скульптуры мифического животного, которое изображено на гербе города. Скульптуру предоставляет художник с мировым именем, уроженец этого города в дар, но с условием, что скульптура будет стоять именно в этом сквере. Стоимость дара – несколько миллионов евро.

Скульптура готова, доставлена в город (транспортировка, установка предусмотрена городским бюджетом). Наступил момент ее установки. Но! Скульптуру надо физически разместить в сквере, а это значит, что нужно решить, к кому будет обращена скульптура головой. Соответственно, к кому-то она будет обращена «совсем даже не головой». Сквер с четырех сторон окружают следующие организации: Областная администрация, Мэрия города, Офис крупнейшей в регионе бизнес-структуры, которая принадлежит крупному олигарху, Офис партии власти (и также – общественная приемная Президента страны).

Роли и интересы:

- Губернатор - установить скульптуру головой к областной организации. Во всяком случае избежать того, чтобы она была обращена задней частью к областной администрации.
- Мэр города - установить скульптуру головой к мэрии – это дар городу, оплачивала транспортировку мэрия – это логично.
- Олигарх - многие годы он был спонсором этого художника, делает много для города, для развития городской среды и было бы крайне несправедливо, если он станет предметом шуток по поводу того, что показывает его офису это самое животное, которое и появилось там, в том числе, в результате его стараний.
- Председатель регионального отделения партии власти - считает, что даже вопрос не стоит – конечно же, животное должно обращать свой взор в сторону, где представлен Президент страны.
- Художник - в сквере прошла его юность, он там жил, там была его первая мастерская – принципиально важно, чтобы скульптура стояла именно там – именно поэтому он решил преподнести ее в дар. В противном случае он стремился бы продать ее городским властям.

Примерные темы (вопросы) докладов на коллоквиуме:

1. Роль переговоров в современном обществе
2. Основные параметры участников переговорного процесса
3. Стадии переговоров
4. Интересы и позиции сторон
5. Трудности в решении проблем
6. Психология выработки альтернатив
7. Индивидуальные особенности участников переговоров
8. Переговоры в разных модусах отношений
9. Стратегии ведения переговоров
10. Техники скрытого влияния
11. Психология обмана
12. Теоретические основы посредничества
13. Особенности национального менталитета в переговорах
14. Логические уловки в процессе аргументирования
15. Психология принятия решений.
16. Психология обмана
17. Технологии манипуляций на переговорах
18. Потенциальные противоречия в межнациональных переговорах
19. Психологические особенности в принятия решений
20. Психологические механизмы в медиации

4. Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

4.1. Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Раскройте содержание переговорного процесса
2. Каковы особенности ведения переговоров в России?
3. Каковы основные мероприятия плана подготовки к переговорам?
4. Каковы основные стадии переговоров?
5. Каковы основные психологические приемы начала переговоров?
6. Как составляется регламент переговоров?
7. Каковы основные виды решений на переговорах?
8. Что такое сильные аргументы с точки зрения логики?
9. Что такое сильные аргументы с точки зрения психологии?
10. Как производится ранжирование аргументов в зависимости от типа отношений между партнерами?
11. Что такое процесс рефрейминга при аргументировании?
12. Какую информацию можно извлечь с помощью психологической лупы из высказывания?
13. Какие приемы использую для создания аттракции между партнерами?

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

1. При личном общении первое впечатление о человеке, как правило, складывается в течение первых

a. 15 секунд
b. 30 - 40 секунд
c. 1 минута
d. 15 минут
e. 30 минут

2. Кажется, что договорились, но в конце одна из сторон добавляет незначительные элементы в соглашение.

a. Дополнение при фиксации результатов
b. Метод "Да, но..."
c. Составление заключений
d. Метод бутерброда

3. Выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.

a. Метод "пропускного режима"
b. Метод ультиматума
c. Метод бутерброда
d. Техника изоляции

4. Вербальные средства коммуникации – это

a. Икебана
b. Направленные на вербовку
c. Описанные Вербером
d. Речевые

5. Оппоненту предлагается выбор из двух более непривлекательных для него вариантов решения проблемы, которые удовлетворяют вашим собственным интересам – это

a. Метод бутерброда
b. Метод деления
c. Прием подавления
d. Прием альтернатив

6. При использовании этого приема несколько предложений или вопросов увязываются и предлагаются к рассмотрению в виде «пакета», то есть обсуждению подлежат не отдельные предложения или вопросы, а их комплекс.

a. Дополнение при фиксации результатов
b. Метод бутерброда
c. Ложные приоритеты
d. Пакетирование

7. " Манипуляция "Хочу с Вами посоветоваться" по Шейнову означает

a. Перекладывание ответственности за решение на руководителя
b. Отказ от работы
c. Перекладывание задач на руководителя
d. Попытку выслужиться перед руководством

8. В рамках переговоров запрещены темы (укажите все верные варианты ответа)

a. Здоровье
b. Сексуальная ориентация
c. Спорт
d. Хобби
e. Религия
f. Музыкальные предпочтения
g. Политика
h. Семья

9. Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов – это

a. Метод установления контакта
b. Метод завершения переговоров
c. Структурный метод
d. Метод затягивания времени

10. «Твердые» позиции в переговорах (укажите все верные варианты)

a. Факты
b. Слухи
c. Графики
d. Научные статьи
e. Статистические данные
f. Негласные законы
g. Мнение президента
h. Данные научно-популярного издания

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №1

№ вопроса	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
Ответ	B	A	A	D	D	D	A	A, B, E G, H	C	A, C, D, E

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств могут быть представлены в двух взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «уметь» и «владеть практическим опытом» (если предусмотрено ФГОС, учебным планом и РПД). Данный блок может быть представлен типовыми заданиями, в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов или практическими заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин (выполнение задания требует решения поставленной проблемы в целом и проявления умения анализировать информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы, формировать методы их решения).

Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных (типовых) и нестандартных задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом полностью или частично правильно выполненных заданий. Решение студентами нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о формировании у студентов определенных общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования общих и профессиональных компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания.

Таблица 3.1. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на проведение устных и письменных опросов (зачет / дифференцированный зачет / экзамен, контрольные и самостоятельные работы, задания для терминологического диктанта и т.п.), на оценивание работы обучающихся на семинарских / практических занятиях, на оценивание заданий по поиску, анализу и систематизации информации, на подготовку и публичные выступления с докладами на коллоквиуме, подготовку и участие в дискуссиях вовремя проведения конференций / круглых столов, на работу обучающихся в малых (микро-) группах и т.д.:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Данные модели, являясь студентоцентрированными, позволяют сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в освоении навыков и умений, необходимых в профессиональной деятельности.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов по соответствующей специальности.