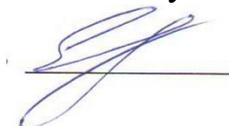


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 11:51:35
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
коммуникологии и психологии



Е.А. Никитина

«11» февраля 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Интеграционные переговоры

(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Тема 1. Интеграция в контексте современных глобализационных процессов.
История развития интеграционных переговоров

- 1 Ознакомьтесь со статьей Бостана С.И. Особенности развития интеграции как формы международной политики в контексте современных глобализационных процессов
- 2 Поясните, как интеграционные процессы связаны с глобализационными процессами?
- 3 Какие факторы современных глобализационных процессов оказывают влияние на интеграцию?
- 4 Выделите исторические периоды развития интеграционных процессов.
- 5 Почему в настоящее время переговоры стали не просто ведущим, но и единственным возможным средством урегулирования глобальных международных проблем?

Тема 2. Основные характеристики интеграционных переговоров

- 1 Основные характеристики интеграционных переговоров. Сущность интеграционных переговоров.
- 2 Факторы проведения конструктивных переговоров
- 3 Основные тактические приемы партнерских переговоров
- 4 Принципы взаимодействия с партнером при переговорах
- 5 Критерии успешности переговоров.

Тема 3. Этапы организации и ведения интеграционных переговоров

- 1 Этапы организации и ведения интеграционных переговоров.
- 2 Особенности переговорного процесса.
- 3 Инновационные формы ведения переговоров.

Тема 4. Стратегии и тактики ведения интеграционных переговоров

1. Стратегии и тактика ведения интеграционных переговоров.
2. Основные подходы к переговорам: мягкий подход, жесткий подход, принципиальный подход.
3. Достоинства и недостатки позиционного торга.
4. Стратегия принципиального ведения переговоров.

5. Эффективные технологии ведения интеграционных переговоров.
Актуальные проблемы проведения интеграционных переговоров.

Тема 5. Коммерческие переговоры: поиск сотрудничества

1. Использование принципиального подхода в процессе коммерческих переговоров. Подготовка к переговорам
2. Порядок ведения переговорного процесса
3. Техника ведения переговоров
4. Тактика ведения переговоров
5. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях

Тема 6. Проблематика международного переговорного процесса.
Особенности менталитета и национальные традиции.

1. Основные характеристики международного переговорного процесса
2. Совместное решение международных проблем
3. Национальные стили ведения переговоров

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов,

порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

1.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема 1 Интеграция в контексте современных глобализационных процессов. История развития интеграционных переговоров

Кейс-задача №1

Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя принципиальный подход

Вы с семьей сидите за ужином и пытаетесь решить, какую самую низкую цену вы можете себе позволить за ваш дом. Один из членов семьи предлагает 50 тыс. долл. Другой отвечает: "Мы должны получить по крайней мере 70 тысяч". Вступает третий: "Семьдесят тысяч за наш дом? Это воровство. Он стоит по крайней мере 100 тысяч долларов". И кто же из сидящих за столом возразит, если все знают, что выгоднее более высокая цена?

Тема 2. Основные характеристики интеграционных переговоров

Кейс-задача №2

Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя партнерский подход. Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации?

Компания закрывала некий крупный обрабатывающий завод, открывая одновременно несколько других заводов в различных частях страны. Компания искренне желала переместить работников на новые заводы и позволить им сохранить старшинство по трудовому стажу вплоть до времени объявленного перемещения; профсоюз согласился с таким договором. По поводу перемещения, однако, возник конфликт. Часть работников можно было переместить немедленно, тогда как другую — тех, кто должен был закрыть и демонтировать старое предприятие, — нельзя. Поскольку трудовой стаж работников на новых заводах исчислялся с даты их прибытия, те, кто оставался для демонтажа старого завода, теряли в старшинстве по стажу по прибытии на новые предприятия. Профсоюз требовал отправить всех

одновременно, чтобы избежать подобного неравенства. Администрация была непреклонна, считая такое требование неприемлемым. В возникшем споре обе стороны потеряли из виду главную цель — переместить всех желающих работников на новые заводы без потерь в трудовом стаже. Только постоянно подчеркивая эту главную цель удалось побудить стороны сосредоточиться на совместных задачах, а затем и прийти к соглашению:

Тема 3 Этапы организации и ведения интеграционных переговоров

Кейс-задача №3

Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?
7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.

- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, - вот по какому делу...

- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.

Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.

- Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.

- Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина? Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.

- Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.

- Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.

- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папахе.
- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.
- Мы пришли к вам... - вновь начал черный с копной.
- Кто это – «мы»?
- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный.
- Я
- Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...
- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?
- Нас, - ответил Швондер.
- Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.
- Что вы, профессор, смеетесь? – возмущился Швондер.
- Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!
- Вы издеваетесь, профессор!
- По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

Тема 4. Стратегии и тактики ведения интеграционных переговоров

Кейс-задача №4

Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте интересы сторон. Какой стратегии соответствует принятое решение?

Два человека ссорятся в библиотеке. Один из них хочет открыть окно, другой предпочитает закрытое окно. Они спорят, насколько его открыть: оставить щелочку, открыть наполовину или на три четверти. Ни одно из решений не устраивает обоих.

Входит библиотекарь и спрашивает одного из них, почему он хочет открыть окно. Тот отвечает: «Для свежего воздуха». Она спрашивает второго, почему он хочет, чтобы окно было закрыто. «Чтобы избежать сквозняка», -- отвечает он. После минутного раздумия она широко открывает окно в соседней комнате, и свежий воздух поступает без сквозняка.

Тема 5 Коммерческие переговоры: поиск сотрудничества

Кейс-задача №5

Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (печатается в сокращении). Что Вы думаете о нормах делового общения? Какие нормы нарушаются главным инженером завода? Предложите интеграционное решение

Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь.

-Кофейку? – нажал клавишу селектора: - Людмила Ивановна...

Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний.

Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так: осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему да для чего мне нужны данные о заводе.

Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка.

Я оглядел стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков. Он перехватил мой взгляд, улыбнулся:

-Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский.

Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы. Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора.

Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии.

Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клокочущей яростью; отборная брань била по мембранам селектора...

Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти.

Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

Тема 6 Проблематика международного переговорного процесса. Особенности менталитета и национальные традиции.

1. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя партнерский подход. Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации?

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Интеграция в контексте современных глобализационных процессов.
История развития интеграционных переговоров

1. Бурное развитие сотрудничества и интеграции на региональном уровне началось
 - а. В начале 90-х годов XX-го века
 - б. В конце 90-х годов XX-го века
 - в. В начале XXI-го века
 - г. В начале 80-х годов XX-го века
2. Процесс интеграции становится одним из вариантов мирного и взаимовыгодного решения вопросов _____ влияния, неравномерного развития регионов мира, борьбы с глобальными проблемами человечества, дискриминацией и нетерпимостью, распространения ценностей демократии, права, свободы и равенства.
3. Исследователи европейской интеграционной тематики в большинстве своем согласились с тем фактом, что интеграция сама по себе рассматривается сегодня как _____ явление, как «процесс, обусловленный получением _____ всеми сторонами, которые принимают в нем участие».
4. Анализируя основные формы политики в современный период, стоит выделять приоритетные:
 - а. сотрудничество
 - б. интеграцию,
 - в. переговоры
 - г. конфронтацию
5. Необходимо отметить, что термин «интеграция» _____ рассматривать вне понятия «система».
6. К. Дойч представляет интеграцию, как
 - а. реальная возможность обеспечить мирное сосуществование государств, что может быть достигнуто с помощью таких мер, как повышение показателей торговли, свободное перемещение людей, развитие культурного обмена, активное проведение политических консультаций и т.д.
 - б. совместимость ее компонентов, а также через сохранение и поддержание специфических условий, отделяя, таким образом, данную систему от внешнего окружения
 - в. объединение двух или нескольких частей в единое целое или поглощения «одной системой других»
 - г. совокупность элементов, находящихся в отношениях друг с другом, которые образуют единую целостность
7. Термин «интеграция» начал использоваться как определение разнообразных форм межгосударственного регионального и субрегионального сотрудничества, обусловленных общностью интересов в ряде сфер.
 - а. Во второй половине XX века
 - б. В начале 90-х годов XX-го века
 - в. В конце 90-х годов XX-го века
 - г. В начале XXI-го века

8. Западноевропейский союз, созданный на основе Договора об экономическом, социальном и культурном сотрудничестве и коллективной самообороне, подписанный 17 марта 1948 г., является примером
- а. экономической интеграции
 - б. политической интеграции
 - в. военной интеграции
 - г. социальной интеграции
9. Процесс, посредством которого две или более политические единицы усиливают между собой контакты по взаимному сотрудничеству – это
- а. экономическая интеграция
 - б. политическая интеграция
 - в. военная интеграция
 - г. социальная интеграция
10. Установите соответствие:
1. Цели интеграции
 2. Предпосылки интеграции
- а. Близость уровней экономического развития и степени рыночной зрелости интегрирующихся стран;
 - б. Географическая близость интегрирующихся стран, наличие в большинстве случаев общей границы и исторически сложившихся экономических связей;
 - в. Общность экономических и иных проблем, стоящих перед странами в области развития финансирования, регулирования экономики, политического сотрудничества и т.д.;
 - г. Использование преимуществ экономики масштаба. В результате расширения размеров рынка сокращаются издержки и извлекаются другие преимущества на основе теории экономики масштаба, а это позволяет привлечь иностранные прямые инвестиции на рынки значительных размеров.
 - д. Создание благоприятной внешнеполитической среды, т.е. укрепление взаимопонимания и сотрудничества участвующих стран в политической, военной, социальной, культурной и др. неэкономических областях (интеграционные объединения стран Юго-Восточной Азии и Ближнего Востока);
 - е. Решение задач в торговой политике. Считается, что согласованные выступления от лица блока стран в ВТО при переговорах более весомы и ведут к более желательным последствиям в области торговой политики (интеграционные объединения в Северной Америке, Латинской Америке и Юго-Восточной Азии);

Тема 2 Основные характеристики интеграционных переговоров

1. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт

а. конструктивный

б. деструктивный

в. объективный

г. Нет верного ответа

2. Партнерские переговоры часто называются интеграционными, или интегративными, поскольку главное — стремление к _____.

3. основные условия интеграции:

•наличие общей _____;

•возможность и желание поддерживать _____;

•присутствие _____.

4. Важно создать на переговорах конструктивную, доброжелательную атмосферу сотрудничества. Книга американских политологов _____ «Шагая вместе: установление отношений, которые приводят к согласию» специально посвящена этой проблеме.

а. Р. Фишера и С. Брауна

б. К. Роджерса и А. Маслоу

в. Н.Хоува и В. Штрауса

г. Нет верного ответа

5. Какие речевые фразы способствуют позитивному общению на переговорах?

а. "Мы ценим то, что вы для нас сделали"

б. "Нас интересует справедливость"

в. "Мы хотели бы урегулировать этот вопрос не на основе эгоистических интересов и силы, а полагаясь на принципы"

г. "Доверие -- это другое дело"

д. "Мог бы я задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности фактов?"

е. "На каких принципах строятся ваши действия?"

ж. "Давайте посмотрим, понимаю ли я, о чем вы говорите"

з. "Позвольте поговорить с вами позже еще раз"

6 Результаты многочисленных исследований свидетельствуют о том, что выработке хороших интеграционных решений способствует эффективный _____ обмен.

а. информационный

б. ситуационный

в. финансовый

г. организационный

7. Какое условие НЕ соответствует партнёрскому подходу в переговорах:

а. Стремление понять реальные потребности и цели противной стороны

б. Выделение общего между сторонами и минимизация различий

в. Поиск решений, соответствующих целям и задачам обеих сторон

г. Цель одной из сторон заключается только в том, чтобы добиться большего, нежели контрагент

8. Установите соответствие

Факторы проведения конструктивных переговоров

Фактор	Содержание
1. Понимание	А. Необходимо вести себя рационально, даже если другая сторона проявляет эмоции. Неконтролируемые эмоции плохо сказываются на процессе принятия решений
2. Рациональность	В. Старайтесь всегда понять партнера. Невнимание к его точке зрения ограничивает возможность выработки взаимоприемлемых решений
3. Достоверность	С. Не давайте ложной информации, даже если это делает противоположная сторона. Такое поведение ослабляет силу аргументации, а также затрудняет дальнейшее общение с партнером
4. Принятие	Д. Будьте открыты для новой информации, поступающей от партнера.

9. Установите соответствие:

Основные тактические приемы партнерских переговоров

Прием	Содержание
1. Прием прямого открытия позиции	А. Подчеркнуть общность и наладить конструктивный диалог
2. Метод постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов	В. Специалисты различают открытие позиции в выступлении и при ответе на вопрос. В первом случае вы сами, по своему усмотрению открываете ту или иную часть позиции; во втором — поступаете так вынужденно, отвечая на вопрос
3. Прием выражения согласия	С. Переговоры начинаются с наиболее легких вопросов, решая которые, вы демонстрируете возможность достижения договоренности
4. Прием разделения на составляющие, или метод «салями»	Д. Участники переговоров по очереди обсуждают все выделенные вопросы и решают, возможно ли достижение договоренностей по каждому пункту, а если нет — выносят некоторые из них за скобки, т. е. не рассматривают

10. Переговоры в духе сотрудничества выдвигают на первый план стремление к _____.

Тема 3 Этапы организации и ведения интеграционных переговоров

1. Установите последовательность

Основные этапы интеграционных переговоров:

- а. выработать альтернативные решения проблемы;
 - б. выявить и определить проблему;
 - в. понять проблему и сделать явными интересы и потребности;
 - г. оценить альтернативы и сделать выбор между ними
2. Заявление о проблеме должно быть взаимоприемлемым для обеих сторон и словесно выражено таким образом, чтобы _____.
3. Когда стороны вовлечены в конфликт, они склонны давать оценки и выносить суждения. Собственные действия, стратегию и предпочтения они рассматривают как _____, а действия, стратегию и предпочтения противной стороны — как _____.
4. Акцент в подтверждающих вопросах делают на том, что
- а. объединяет партнеров
 - б. не согласуется с мнением оппонента
 - в. партнер не прав
 - г. нет верного ответа
5. Говоря «ваша точка зрения ошибочна, а моя верна» мы _____ процесс интеграционных переговоров.
6. Стороны, стремящиеся к интеграционным переговорам, наоборот должны _____ заявлять решения, устраивающие одну или другую сторону, пока они полностью не определили проблему и не изучили все возможные альтернативные решения.
- а. Избегать
 - б. Стремиться
 - в. Пытаться
 - г. Обязательно
7. Установите соответствие:

Основные этапы интеграционных переговоров

Этапы	Содержание
1. Выявить и определить проблему	А. Ключ к достижению интеграционного соглашения лежит в способности сторон понять и удовлетворить интересы друг друга. Согласно Фишеру, Юри и Паттону, хотя переговорщики могут испытывать трудности с удовлетворением конкретных запросов друг друга, понимание глубинных интересов может позволить им находить решения, удовлетворяющее эти интересы
2. Понять проблему — установить интересы и потребности	В. Стороны должны определить проблему как конкретную цель, которой необходимо достичь (что мы хотим получить), а не как некий процесс решения (как мы намерены это получить). Затем они должны перейти к определению препятствий, которые необходимо преодолеть для достижения цели

3. Вырабатывать альтернативные решения	С. Когда стороны согласились на общем определении данной проблемы и поняли интересы друг друга, они предлагают набор альтернативных решений. Цель — создать перечень для выбора, список возможных решений проблемы; оценка и отбор из таких вариантов будет их задачей на финальной стадии
4. Оценка и отбор альтернатив	D. Переговорщикам понадобится взвесить или ранжировать каждое возможное решение относительно некоторых критериев. Если никакое решение или набор решений не представляются удобными и приемлемыми, это явно свидетельствует о том, что данная проблема определена недостаточно четко

8. Дэвид Лаке и Джим Себениус выделяют несколько типов интересов, которые могут играть роль в переговорах

- а. Существенные, процедурные, интересы отношений, принципиальные
- б. Существенные, несущественные, принципиальные, непринципиальные
- в. Непосредственные и опосредованные
- г. Существенные, интересы отношений, принципиальные

9. Этот тип интересов связан с главными вопросами переговоров: экономическими и финансовыми вопросами, такими как цена или ставка, — или сутью переговоров — например, разделением ресурсов

- а. Существенные,
- б. процедурные,
- в. интересы отношений,
- г. принципиальные

10. Этот тип интересов связан с тем, каким образом урегулируется спор.

Одна из сторон может ориентироваться на распределительную сделку, поскольку получает удовольствие от состязательной игры с сопутствующим ей столкновением умов в открытых и упорных торгах

- а. Существенные,
- б. процедурные,
- в. интересы отношений,
- г. принципиальные

Тема 4 Стратегии и тактики ведения интеграционных переговоров

1. Интересы показывают, что одна из сторон или обе стороны ценят свои отношения друг с другом и не желают предпринимать действий, которые могли бы нанести ущерб таким отношениям

- а. Существенные,
- б. процедурные,
- в. интересы отношений,

- г. принципиальные
2. Стороны могут твердо отстаивать некоторые принципы — относительно того, что справедливо, что верно, что приемлемо, что этично или что сделано в прошлом и должно быть сделано в будущем, — и такие принципы могут играть решающую роль в их действиях. Это интересы
- а. Существенные,
 - б. процедурные,
 - в. интересы отношений,
 - г. принципиальные
3. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:
- а. Свобода
 - б. Равенство
 - в. Честность
 - г. Доверие
4. За счет невербальных средств общения осуществляется коммуникаций
- а. от 60% до 80%
 - б. 50%
 - в. 100%
 - г. 0%
5. Закрывающие вопросы направлены на:
- а. положительное завершение переговоров
 - б. воздействия на партнеров
 - в. правильное понимание партнеров
 - г. привлечение внимания к теме
6. Из критериев, к любой переговорной стратегии НЕ относятся:
- а. быть эффективными
 - б. не портить отношения между сторонами
 - в. приводить к разумному соглашению
 - г. воздействия на партнеров
7. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон
- а. отстаивает свою позицию
 - б. ищет взаимоприемлемое решение
 - в. стремится к сотрудничеству
 - г. идет на уступки
8. Многие переговоры начинают при недостатке ресурсов, когда невозможно, чтобы обе стороны удовлетворили свои интересы или достигли своих целей в существующих условиях. Простое решение — добавить ресурсов, таким образом, чтобы обе стороны могли достичь своих целей. Это метод для достижения интеграционного соглашения
- а. «увеличить пирог»
 - б. «по-соседски»
 - в. «несвязанная компенсация»
 - г. «уменьшать цену за согласие»

9. Для того чтобы успешно оказать взаимные услуги, стороны должны установить (или найти) в конфликте более чем один вопрос; тогда стороны соглашаются обменяться подобными вопросами так, что одна из сторон получает высокопредпочтительный результат по одному вопросу, а другая достигает высокопредпочтительного результата по второму вопросу. Это метод для достижения интеграционного соглашения

- а. «увеличить пирог»
- б. «по-соседски»
- в. «несвязанная компенсация»
- г. «уменьшать цену за согласие»

10. Предложить одному лицу достижение его цели и заплатить другой стороне за учет интересов этого лица. Вознаграждение может не иметь отношения к существу переговоров, но получающая его сторона, тем не менее, рассматривает его как адекватное за принятие предпочтений противной стороны. Это метод для достижения интеграционного соглашения

- а. «увеличить пирог»
- б. «по-соседски»
- в. «несвязанная компенсация»
- г. «уменьшать цену за согласие»

Тема 5. Коммерческие переговоры: поиск сотрудничества

1. Для результативного проведения деловых переговоров:

- а. необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б. стараться интерпретировать реакции партнера;
- в. понимать язык невербальных компонентов общения;
- г. внимательно наблюдать за собеседником;
- д. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

2. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

- а. не готовиться к переговорам вообще;
- б. полагаться на импровизацию;
- в. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
- г. учет мельчайших деталей встречи;
- д. все перечисленное.

3. Подготовка к переговорам НЕ включает этап:

- а. выявление области взаимных интересов;
- б. установление рабочих отношений с партнером;
- в. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- г. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
- д. оценить альтернативы и сделать выбор между ними

4. Установите соответствие:

- 1. Мягкий подход к ведению переговоров
- 2. Жесткий подход к ведению переговоров

а. Участники – друзья
б. Цель-соглашение
в. Делать уступки для культивирования отношений
г. Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы
д. Доверять другим
е. Легко менять свою позицию
ж. Участники – противники
з. Цель – победа
и. Требовать уступок в качестве условия для продолжения отношений
к. Придерживаться жесткого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы
л. Не доверять другим
м. Твердо придерживаться своей позиции

5. Для торга характерна _____ позиция участников переговоров: они обсуждают позиции друг друга и не стремятся обратиться к анализу того, что стоит за этими позициями, т.е. к интересам, ценностям и т.п.

6. К принципиальному подходу ведения переговоров НЕ относится:

а. Участники вместе решают проблему
б. Цель – разумный результат, достигнутый эффективно и дружелюбно
в. Отделить людей от проблемы
г. Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми, но стоять на жесткой платформе при решении проблемы
д. Не доверять другим

7. Установите соответствие:

Принципиальный подход (Гарвардский метод)

1. Интересы
2. Эмоции
3. Восприятие
4. Общение

а. Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях
б. Чтобы достичь решения, необходимо примирить интересы, а не позиции
в. Прежде всего осознайте свои и их чувства
г. Обнаружьте свои эмоции и признайте их законными
д. Поставьте себя на их место
е. Не делайте вывода о намерениях людей, исходя из собственных опасений
ж. Внимательно слушайте и показывайте, что слышали то, что сказано
з. Говорите так, чтобы вас поняли

8. Как правило, переговоры длятся

- а. 1,5—2 часа
- б. 2-3 часа
- в. Время не ограничено
- г. До 1 часа

9. Политические партнеры, убедившись в схожести своих политических целей, могут использовать на переговорах в духе сотрудничества и силовые приемы взаимодействия. Допустимы:

- а. голосование
- б. арбитраж с помощью избранных представителей
- в. принятие мнения компетентного эксперта
- г. давление

10. Психологи НЕ рекомендуют партнерам в процессе интеграционных переговоров

- а. демонстрировать твердость
- б. демонстрировать гибкость, оставаясь твердыми,
- в. доверительно задавать вопросы по поводу приверженности общей цели,
- г. выказывать солидарность в принятии риска,
- д. брать на себя свою часть работы и ответственность в случае, как провала, так и успеха.

Тема 6. Проблематика международного переговорного процесса. Особенности менталитета и национальные традиции.

1. Международная интеграция предполагает:

- а. построение Мирового государства;
- б. обеспечение мирного развития международного сообщества;
- в. углубление взаимосвязи всех участников мировой экономики и создание условий для роста каждого из них;
- г. усложнение структуры проблемного поля отношений между народами под влиянием процессов глобализации.

2. Сущность термина «глобализация» определяют:

- а. тенденции унификации современных потребительских моделей;
- б. расширение масштабов социализации личности под воздействием Интернета;
- в. стирание граней между внутренней и внешней политикой в деятельности современного государства;
- г. усиление проницаемости государственных границ, обусловленное возрастанием объёмов и интенсивности трансграничных обменов различного рода

3. Основным источником международного конфликта в современном мире выделяют:

- а. экономическое неравенство государств, порождающее бедность населения и неконкурентоспособность национальной буржуазии;
- б. действия субъекта международных отношений, направленные на достижение односторонних конкурентных преимуществ долговременного действия, представляющие реальную или мнимую угрозу интересам другого государства или влиятельного негосударственного фактора мировой политики;
- в. особенности национальной культуры либо религиозной идентичности того или иного народа, либо государства;
- г. социально-экономическая природа международных отношений, основанных на глобальной конкуренции, как универсальном принципе мировой политики в условиях глобализации.

4. Переговорное пространство международного конфликта представляет собой:

- а. помещение, в котором проводятся переговоры;
- б. искусственную виртуальную среду, возникшую в результате многообразных действий противников и сторонников продолжения конфликта в виде переплетения различных событий, оценок, концептуальных наработок, затрудняющих организацию и проведение переговоров;
- в. смысловое пространство ведения продуктивных дискуссий и достижения соглашений между конфликтующими сторонами с целью урегулирования конфликта, подверженное динамическим трансформациям в ходе взаимодействия участников конфликта;
- г. круг проблем, вынесенных сторонами на переговоры по урегулированию конфликта.

5. Посредничество в урегулировании международного конфликта – это:

- а. форма участия в конфликте, противоположная по смыслу тем или иным видам пособничества;
- б. разнообразные формы участия третьей стороны в поиске взаимоприемлемого решения, в соответствии с международным правом, предполагающая организацию по своей инициативе или по просьбе спорящих сторон двухсторонних либо многосторонних переговоров между ними в целях мирного разрешения спора;
- в. способ приостановки вооружённого конфликта усилиями нейтрального государства;
- г. форма реализации уставных целей международных неправительственных организаций.

6. Что такое дипломатический протокол?

- а. порядок вступления в должность нового главы дипломатического представительства;
- б. вид международного договора;
- в. совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых официальными лицами в международном общении;
- г. вид документа дипломатической переписки.

7. Стиль ведения переговоров отличается достаточно высоким профессионализмом. В делегации редко можно встретить человека, некомпетентного в тех вопросах, по которым ведутся переговоры. При этом по сравнению с представителями других стран члены делегации относительно самостоятельны в принятии решений.

При решении проблемы они стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Для них характерны открытость, энергичность и дружелюбие. Таким партнерам импонирует не слишком официальная атмосфера ведения переговоров.

- a. Американский стиль
- б. Английский стиль
- в. Французский стиль
- г. Немецкий стиль

8. Установите соответствие

Состояние человека Телесные проявления

1. Концентрация на собственных

Мыслях

2. Положительный настрой на активное общение

3. Критическая оценка, ожидание, удивление

А. Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед.

Б. Прищуривание глаз, постукивание пальцами по столу, ноги прижаты друг к другу

В. Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук.

Г. Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки

9. Стиль ведения коммерческих переговоров характеризуется тем, что партнеры вопросам подготовки уделяют очень мало времени. Они подходят к таким переговорам с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и может быть найдено наилучшее решение. При этом они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположной стороны. Им свойственны прагматический подход к делу, эмпиризм. Традиционным для них является умение избегать острых углов

- a. Американский стиль
- б. Английский стиль
- в. Французский стиль
- г. Немецкий стиль

10. Стиль ведения коммерческих переговоров характеризуется большей сухостью и педантичностью. Кроме того, партнеры всегда очень расчетливы. Они вступают в переговоры только тогда, когда уверены в возможности нахождения решения. Такие партнеры обычно очень тщательно прорабатывают свою позицию еще до переговоров, а на самих переговорах любят обсуждать вопросы последовательно, один за другим, также тщательно рассматривая все их детали.

- а. Американский стиль
- б. Английский стиль
- в. Французский стиль
- г. Немецкий стиль

Шкала оценивания: 5 балльная

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **1 балл**, не выполнено – **0 баллов**.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5 баллов соответствует оценке «отлично»
- 4 балла соответствует оценке «хорошо»
- 3 балла соответствует оценке «удовлетворительно»
- 2 балла и менее соответствует оценке «неудовлетворительно»

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1.1 Бурное развитие сотрудничества и интеграции на региональном уровне началось

1. В начале 90-х годов XX-го века
2. В конце 90-х годов XX-го века
3. В начале XXI-го века
4. В начале 80-х годов XX-го века

1.2. Анализируя основные формы политики в современный период, стоит выделять приоритетные:

1. сотрудничество
2. интеграцию,
3. переговоры
4. конфронтацию
5. реальная возможность обеспечить мирное сосуществование государств, что может быть достигнуто с помощью таких мер, как

повышение показателей торговли, свободное перемещение людей, развитие культурного обмена, активное проведение политических консультаций и т.д.

- б. совместимость ее компонентов, а также через сохранение и поддержание специфических условий, отделяя, таким образом, данную систему от внешнего окружения
7. объединение двух или нескольких частей в единое целое или поглощения «одной системой других»
8. совокупность элементов, находящихся в отношениях друг с другом, которые образуют единую целостность

1.3. Термин «интеграция» начал использоваться как определение разнообразных форм межгосударственного регионального и субрегионального сотрудничества, обусловленных общностью интересов в ряде сфер.

1. Во второй половине XX века
2. В начале 90-х годов XX-го века
3. В конце 90-х годов XX-го века
4. В начале XXI-го века

1.4. Термин «интеграция» начал использоваться как определение разнообразных форм межгосударственного регионального и субрегионального сотрудничества, обусловленных общностью интересов в ряде сфер.

1. Во второй половине XX –го века
2. В начале 90-х годов XX-го века
3. В конце 90-х годов XX-го века
4. В начале XXI-го века

1.5 Западноевропейский союз, созданный на основе Договора об экономическом, социальном и культурном сотрудничестве и коллективной самообороне, подписанный 17 марта 1948 г., является примером

1. экономической интеграции
2. политической интеграции
3. военной интеграции
4. социальная интеграции

1.6 Процесс, посредством которого две или более политические единицы усиливают между собой контакты по взаимному сотрудничеству – это

1. экономическая интеграция
2. политическая интеграция
3. военная интеграция
4. социальная интеграции

1.7 Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт

1. конструктивный
2. деструктивный

3. объективный
4. Нет верного ответа

1.8. Важно создать на переговорах конструктивную, доброжелательную атмосферу сотрудничества. Книга американских политологов _____ «Шагая вместе: установление отношений, которые приводят к согласию» специально посвящена этой проблеме.

1. Р. Фишера и С. Брауна
2. К. Роджерса и А. Маслоу
3. Н. Хоува и В. Штрауса
4. Нет верного ответа

1.9 Какие речевые фразы способствуют позитивному общению на переговорах?

1. "Мы ценим то, что вы для нас сделали"
2. "Нас интересует справедливость"
3. "Мы хотели бы урегулировать этот вопрос не на основе эгоистических интересов и силы, а полагаясь на принципы"
4. "Доверие -- это другое дело"
5. "Мог бы я задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности фактов?"
6. "На каких принципах строятся ваши действия?"
7. "Давайте посмотрим, понимаю ли я, о чем вы говорите"
8. "Позвольте поговорить с вами позже еще раз"

1.10 Результаты многочисленных исследований свидетельствуют о том, что выработка хороших интеграционных решений способствует эффективный _____ обмен.

1. информационный
2. ситуационный
3. финансовый
4. организационный

1.11. Какое условие НЕ соответствует партнёрскому подходу в переговорах:

1. Стремление понять реальные потребности и цели противной стороны
2. Выделение общего между сторонами и минимизация различий
3. Поиск решений, соответствующих целям и задачам обеих сторон
4. Цель одной из сторон заключается только в том, чтобы добиться большего, нежели контрагент

1.12 Акцент в подтверждающих вопросах делают на том, что объединяет партнеров

1. не согласуется с мнением оппонента
2. партнер не прав
3. нет верного ответа

1.13. Дэвид Лакс и Джим Себениус выделяют несколько типов интересов, которые могут играть роль в переговорах

1. Существенные, процедурные, интересы отношений, принципиальные
2. Существенные, несущественные, принципиальные, непринципиальные
3. Непосредственные и опосредованные

4. Существенные, интересы отношений, принципиальные
- 1.14 Этот тип интересов связан с главными вопросами переговоров: экономическими и финансовыми вопросами, такими как цена или ставка, — или сутью переговоров — например, разделением ресурсов
 1. Существенные,
 2. процедурные,
 3. интересы отношений,
 4. принципиальные
- 1.15 Этот тип интересов связан с тем, каким образом урегулируется спор. Одна из сторон может ориентироваться на распределительную сделку, поскольку получает удовольствие от состязательной игры с сопутствующим ей столкновением умов в открытых и упорных торгах
 1. Существенные,
 2. процедурные,
 3. интересы отношений,
 4. принципиальные
- 1.16 Интересы показывают, что одна из сторон или обе стороны ценят свои отношения друг с другом и не желают предпринимать действий, которые могли бы нанести ущерб таким отношениям
 1. Существенные,
 2. процедурные,
 3. интересы отношений,
 4. принципиальные
- 1.17 Стороны могут твердо отстаивать некоторые принципы — относительно того, что справедливо, что верно, что приемлемо, что этично или что сделано в прошлом и должно быть сделано в будущем, — и такие принципы могут играть решающую роль в их действиях. Это интересы
 1. Существенные,
 2. процедурные,
 3. интересы отношений,
 4. принципиальные
- 1.18 В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:
 1. Свобода
 2. Равенство
 3. Честность
 4. Доверие
- 1.19 За счет невербальных средств общения осуществляется коммуникаций
 1. от 60% до 80%
 2. 50%
 3. 100%
 4. 0%
- 1.20 Заключаящие вопросы направлены на:
 1. положительное завершение переговоров

2. воздействия на партнеров
 3. правильное понимание партнеров
 4. привлечение внимания к теме
- 1.21 Из критериев, к любой переговорной стратегии НЕ относятся:
1. быть эффективными
 2. не портить отношения между сторонами
 3. приводить к разумному соглашению
 4. воздействия на партнеров
- 1.22 При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон
1. отстаивает свою позицию
 2. ищет взаимоприемлемое решение
 3. стремится к сотрудничеству
 4. идет на уступки
- 1.23 Для того чтобы успешно оказать взаимные услуги, стороны должны установить (или найти) в конфликте более чем один вопрос; тогда стороны соглашаются обмениваться подобными вопросами так, что одна из сторон получает высокопредпочтительный результат по одному вопросу, а другая достигает высокопредпочтительного результата по второму вопросу. Это метод для достижения интеграционного соглашения
1. «увеличить пирог»
 2. «по-соседски»
 3. «несвязанная компенсация»
 4. «уменьшать цену за согласие»
- 1.24 Предложить одному лицу достижение его цели и заплатить другой стороне за учет интересов этого лица. Вознаграждение может не иметь отношения к существу переговоров, но получающая его сторона, тем не менее, рассматривает его как адекватное за принятие предпочтений противной стороны. Это метод для достижения интеграционного соглашения
1. «увеличить пирог»
 2. «по-соседски»
 3. «несвязанная компенсация»
 4. «уменьшать цену за согласие»
- 1.25 Как правило, переговоры длятся
1. 1,5—2 часа
 2. 2-3 часа
 3. Время не ограничено
 4. До 1 часа
- 1.26 Политические партнеры, убедившись в схожести своих политических целей, могут использовать на переговорах в духе сотрудничества и силовые приемы взаимодействия. Допустимы:
1. голосование
 2. арбитраж с помощью избранных представителей
 3. принятие мнения компетентного эксперта

4. давление

1.27 Психологи НЕ рекомендуют партнерам в процессе интеграционных переговоров

1. демонстрировать твердость
2. демонстрировать гибкость, оставаясь твердыми,
3. доверительно задавать вопросы по поводу приверженности общей цели,
4. выказывать солидарность в принятии риска,
5. брать на себя свою часть работы и ответственность в случае, как провала, так и успеха.

1.28 Для результативного проведения деловых переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. внимательно наблюдать за собеседником;
5. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

1.29. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

1. не готовиться к переговорам вообще;
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. все перечисленное.

1.30. Подготовка к переговорам НЕ включает этап:

1. выявление области взаимных интересов;
2. установление рабочих отношений с партнером;
3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. оценить альтернативы и сделать выбор между ними

1.31. Основным источником международного конфликта в современном мире выделяют: экономическое неравенство государств, порождающее бедность населения и неконкурентоспособность национальной буржуазии;

1. действия субъекта международных отношений, направленные на достижение односторонних конкурентных преимуществ долговременного действия, представляющие реальную или мнимую угрозу интересам другого государства или влиятельного негосударственного фактора мировой политики;
2. особенности национальной культуры либо религиозной идентичности того или иного народа, либо государства;
3. социально-экономическая природа международных отношений, основанных на глобальной конкуренции, как универсальном принципе мировой политики в условиях глобализации.

1.32 Переговорное пространство международного конфликта представляет собой:

1. помещение, в котором проводятся переговоры;
2. искусственную виртуальную среду, возникшую в результате многообразных действий противников и сторонников продолжения конфликта в виде переплетения различных событий, оценок, концептуальных наработок, затрудняющих организацию и проведение переговоров;
3. смысловое пространство ведения продуктивных дискуссий и достижения соглашений между конфликтующими сторонами с целью урегулирования конфликта, подверженное динамическим трансформациям в ходе взаимодействия участников конфликта;
4. круг проблем, вынесенных сторонами на переговоры по урегулированию конфликта.

1.33. Посредничество в урегулировании международного конфликта – это:

1. форма участия в конфликте, противоположная по смыслу тем или иным видам пособничества;
2. разнообразные формы участия третьей стороны в поиске взаимоприемлемого решения, в соответствии с международным правом, предполагающая организацию по своей инициативе или по просьбе спорящих сторон двухсторонних либо многосторонних переговоров между ними в целях мирного разрешения спора;
3. способ приостановки вооружённого конфликта усилиями нейтрального государства;
4. форма реализации уставных целей международных неправительственных организаций.

1.34 Что такое дипломатический протокол?

1. порядок вступления в должность нового главы дипломатического представительства;
2. вид международного договора;
3. совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых официальными лицами в международном общении;
4. вид документа дипломатической переписки.

1.35 Стиль ведения переговоров отличается достаточно высоким профессионализмом. В делегации редко можно встретить человека, некомпетентного в тех вопросах, по которым ведутся переговоры. При этом по сравнению с представителями других стран члены делегации относительно самостоятельны в принятии решений.

При решении проблемы они стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Для них характерны открытость, энергичность и дружелюбие. Таким партнерам импонирует не слишком официальная атмосфера ведения переговоров.

1. Американский стиль
2. Английский стиль
3. Французский стиль

4. Немецкий стиль

2. Вопросы в открытой форме

2.1 Процесс интеграции становится одним из вариантов мирного и взаимовыгодного решения вопросов _____ влияния, неравномерного развития регионов мира, борьбы с глобальными проблемами человечества, дискриминацией и нетерпимостью, распространения ценностей демократии, права, свободы и равенства.

2.2. Исследователи европейской интеграционной тематики в большинстве своем согласились с тем фактом, что интеграция сама по себе рассматривается сегодня как _____ явление, как «процесс, обусловленный получением _____ всеми сторонами, которые принимают в нем участие».

2.3. Необходимо отметить, что термин «интеграция» _____ рассматривать вне понятия «система».

2.4 К. Дойч представляет интеграцию, как _____

2.5 Партнерские переговоры часто называются интеграционными, или интегративными, поскольку главное — стремление к _____.

2.6 Основные условия интеграции:

- наличие общей _____;
- возможность и желание поддерживать _____;
- присутствие _____.

2.7. Переговоры в духе сотрудничества выдвигают на первый план стремление к _____.

2. 8 Заявление о проблеме должно быть взаимоприемлемым для обеих сторон и словесно выражено таким образом, чтобы _____.

2.9 Когда стороны вовлечены в конфликт, они склонны давать оценки и выносить суждения. Собственные действия, стратегию и предпочтения они рассматривают как _____, а действия, стратегию и предпочтения противной стороны — как _____.

2.10 Говоря «ваша точка зрения ошибочна, а моя верна» мы _____ процесс интеграционных переговоров.

2.11 Стороны, стремящиеся к интеграционным переговорам, наоборот должны _____ заявлять решения, устраивающие одну или другую сторону, пока они полностью не определили проблему и не изучили все возможные альтернативные решения.

1. Избегать
2. Стремиться
3. Пытаться
4. Обязательно

2.12 Для торга характерна _____ позиция участников переговоров: они обсуждают позиции друг друга и не стремятся обратиться к анализу того, что стоит за этими позициями, т.е. к интересам, ценностям и т.п.

3. Вопросы на установление последовательности

3.1. Установите последовательность

Основные этапы интеграционных переговоров:

выработать альтернативные решения проблемы;

выявить и определить проблему;

понять проблему и сделать явными интересы и потребности;

оценить альтернативы и сделать выбор между ними

3.2 Укажите правильную последовательность этапов проведения тренинга:

а) этап – основной или диагностический; б) организационно-подготовительный; в) вводно-ознакомительный.

1 _____ 2 _____ 3 _____

3.3 Укажите правильную последовательность этапов развития конфликта, связанных с изменением уровня напряженности в отношениях между оппонентами: а) сбалансированное противодействие сторон; б) инцидент; в) эскалация конфликта.

1 _____ 2 _____ 3 _____

3.4 Укажите последовательность действий при работе с ресурсным анализом конфликта В.Н. Ковалева:

а) заполнение балансного листа ресурсов;

б) работа с комплексной матрицей анализа возможных типов поведения;

в) заполнение конфликтограммы.

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.5 Укажите правильную последовательность реализации схемы Я-высказывания: а) наша реакция; б) событие; в) предпочитаемый исход.

1 _____ 2 _____ 3 _____

3.6 Укажите правильную последовательность этапов протекания эмоций:

а) Внутреннее эмоциональное переживание;

б) Эмоциональный след после выхода из ситуации;

в) Эмоциональная оценка события;

г) Внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция;

д) Процесс восприятия события, формирование психического образа и символизация его в сознании.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____

3.7 Укажите уровни психологической противоречивости личности по возрастанию глубины противоречий (от меньшей к большей):

а) нарушение равновесия, ведущее к трудностям в основных для личности видах деятельности из-за проецирования возникшего психологического дискомфорта на основные сферы жизнедеятельности человека;

б) психологическое равновесие, существующее во внутреннем мире личности; |

в) невозможность реализации намеченных целей, планов, трудность выполнения своих жизненных функций до момента разрешения возникшего противоречия.

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.8. Расположите стадии разрешения конфликтной ситуации в логической последовательности:

1. конфликтные действия
2. переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов
3. постконфликтная ситуация
4. потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм
5. снятие или разрешение конфликта

3.9. Расположите стадии разрешения конфликтной ситуации в логической последовательности:

1. конфликтные действия
2. переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов
3. постконфликтная ситуация
4. потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм
5. снятие или разрешение конфликта

3.10. В соответствии с порядком стадий управления конфликтами ранжируйте стадии управления конфликтами.

Стадии:

1. Разрешение
2. Предупреждение
3. Регулирование
4. Прогнозирование

3.11 Укажите правильную последовательность стадий изменения поведения участника тренинга: а) действие, б) переоценка, в) осознание, г) подготовка:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

3.11 Расположите стадии разрешения конфликтной ситуации в логической последовательности:

1. конфликтные действия
2. переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов
3. постконфликтная ситуация
4. потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм
5. снятие или разрешение конфликта

3.12. Расположите стадии разрешения конфликтной ситуации в логической последовательности:

1. конфликтные действия
2. переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов
3. постконфликтная ситуация
4. потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм
5. снятие или разрешение конфликта

3.13 В соответствии с порядком стадий управления конфликтами ранжируйте стадии управления конфликтами.

Стадии:

1. Разрешение
2. Предупреждение
3. Регулирование
4. Прогнозирование

3.14 Укажите правильную последовательность этапов проведения тренинга:

а) этап – основной или диагностический; б) организационно-подготовительный; в) вводно-ознакомительный.

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.15 Расположите этапы продажи в правильной последовательности:

а) презентация, б) интервью; в) работа с возражениями; г) контакт.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

3.16. Определите последовательность появления конфликтологической проблематики в различных науках: психология, политология, социология.

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.17 Укажите правильную последовательность этапов анализа конфликта

а) изучение хода конфликта, а также событий, приносящих принципиально новое качество в его развитие

б) разбивка течения конфликта на временные интервалы

в) анализ предмета и объекта конфликта, его участников, повода конфликта, его исторических корней, уровня напряженности

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.18 Укажите последовательность этапов картографирования конфликта по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр:

а) определение и запись главных участников;

б) определение проблем общего характера;

в) ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?».

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.19 Укажите последовательность реализации данных мероприятий в процессе проведения экспертизы конфликта:

а) определение объективности полученного заказа соответствующему социальному контексту, соотнесение намерения заказчика с нравственными понятиями и профессиональной этикой

б) подготовка экспертного заключения

в) проверка гипотез экспертов относительно причинно-следственных связей конфликтной ситуации путем использования стандартизированных методических процедур

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.20 Укажите последовательность действий при реализации метода Дельфи:

а) подсчитывается коэффициент конкордации, то есть степень согласованности мнений экспертов

б) эксперты собираются и объясняют, почему они не согласны с мнением группы

в) анкетный опрос экспертов

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.21 Укажите последовательность групп вопросов в картографической модели конфликта Х. Миалла:

а) фон конфликта

б) конфликтующие стороны и проблемы их спора

в) контекст конфликта

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.22 Укажите последовательность действий при работе с ресурсным анализом конфликта В.Н. Ковалева:

а) заполнение балансного листа ресурсов

б) работа с комплексной матрицей анализа возможных типов поведения

в) заполнение конфликтограммы

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.23 Укажите последовательность обозначения колец в схеме «Луковица» (от внутреннего кольца к внешнему):

а) интересы

б) потребности

в) позиции

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.24 Укажите группы интересов в порядке возрастания критической массы (членов организации в процентах) в условиях принятия решения (по Н.Н. Вересову):

а) производственные интересы

б) материальные интересы

в) личные интересы

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопросы на установление соответствия

4.1 Установите соответствие:

1. Цели интеграции
2. Предпосылки интеграции
 - а. Близость уровней экономического развития и степени рыночной зрелости интегрирующихся стран;
 - б. Географическая близость интегрирующихся стран, наличие в большинстве случаев общей границы и исторически сложившихся экономических связей;
 - в. Общность экономических и иных проблем, стоящих перед странами в области развития финансирования, регулирования экономики, политического сотрудничества и т.д.;
 - г. Использование преимуществ экономики масштаба. В результате расширения размеров рынка сокращаются издержки и извлекаются другие преимущества на основе теории экономики масштаба, а это позволяет привлечь иностранные прямые инвестиции на рынки значительных размеров.
 - д. Создание благоприятной внешнеполитической среды, т.е. укрепление взаимопонимания и сотрудничества участвующих стран в политической, военной, социальной, культурной и др. неэкономических областях (интеграционные объединения стран Юго-Восточной Азии и Ближнего Востока);
 - е. Решение задач в торговой политике. Считается, что согласованные выступления от лица блока стран в ВТО при переговорах более весомы и ведут к более желательным последствиям в области торговой политики (интеграционные объединения в Северной Америке, Латинской Америке и Юго-Восточной Азии);

4.2 Какое условие НЕ соответствует партнёрскому подходу в переговорах:

- д. Стремление понять реальные потребности и цели противной стороны
- е. Выделение общего между сторонами и минимизация различий
- ж. Поиск решений, соответствующих целям и задачам обеих сторон
- з. Цель одной из сторон заключается только в том, чтобы добиться большего, нежели контрагент

4.3 Установите соответствие

Факторы проведения конструктивных переговоров

Фактор	Содержание
5. Понимание	Е. Необходимо вести себя рационально, даже если другая сторона проявляет эмоции. Неконтролируемые эмоции плохо сказываются на процессе принятия решений
6. Рациональность	Ф. Старайтесь всегда понять партнера. Невнимание к его точке зрения ограничивает возможность выработки взаимоприемлемых решений

7. Достоверность	Г. Не давайте ложной информации, даже если это делает противоположная сторона. Такое поведение ослабляет силу аргументации, а также затрудняет дальнейшее общение с партнером
8. Принятие	Н. Будьте открыты для новой информации, поступающей от партнера.

4.4 Установите соответствие:

Основные тактические приемы партнерских переговоров

Прием	Содержание
1. Прием прямого открытия позиции	Е. Подчеркнуть общность и наладить конструктивный диалог
2. Метод постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов	Ф. Специалисты различают открытие позиции в выступлении и при ответе на вопрос. В первом случае вы сами, по своему усмотрению открываете ту или иную часть позиции; во втором — поступаете так вынужденно, отвечая на вопрос
3. Прием выражения согласия	Г. Переговоры начинаются с наиболее легких вопросов, решая которые, вы демонстрируете возможность достижения договоренности
4. Прием разделения на составляющие, или метод «салями»	Н. Участники переговоров по очереди обсуждают все выделенные вопросы и решают, возможно ли достижение договоренностей по каждому пункту, а если нет — выносят некоторые из них за скобки, т. е. не рассматривают

4.5 Установите соответствие:

Основные этапы интеграционных переговоров

Этапы	Содержание
1. Выявить и определить проблему	Е. Ключ к достижению интеграционного соглашения лежит в способности сторон понять и удовлетворить интересы друг друга. Согласно Фишеру, Юри и Паттону, хотя переговорщики могут испытывать трудности с удовлетворением конкретных запросов друг друга, понимание глубинных интересов может позволить им находить решения, удовлетворяющее эти интересы
2. Понять проблему — установить интересы и потребности	Ф. Стороны должны определить проблему как конкретную цель, которой необходимо достичь (что мы хотим получить), а не как некий процесс решения (как мы намерены это получить). Затем они

	должны перейти к определению препятствий, которые необходимо преодолеть для достижения цели
1 Вырабатывать альтернативные решения	Г. Когда стороны согласились на общем определении данной проблемы и поняли интересы друг друга, они предлагают набор альтернативных решений. Цель — создать перечень для выбора, список возможных решений проблемы; оценка и отбор из таких вариантов будет их задачей на финальной стадии
2 Оценка и отбор альтернатив	Н. Переговорщикам понадобится взвесить или ранжировать каждое возможное решение относительно некоторых критериев. Если никакое решение или набор решений не представляются удобными и приемлемыми, это явно свидетельствует о том, что данная проблема определена недостаточно четко

4.6 Установите соответствие:

1. Мягкий подход к ведению переговоров
2. Жесткий подход к ведению переговоров

Участники – друзья
а. Цель-соглашение
б. Делать уступки для культивирования отношений
в. Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы
г. Доверять другим
д. Легко менять свою позицию
е. Участники – противники
ж. Цель – победа
з. Требовать уступок в качестве условия для продолжения отношений
и. Придерживаться жесткого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы
к. Не доверять другим
л. Твердо придерживаться своей позиции

4.7. Установите соответствие:

1. Принципиальный подход (Гарвардский метод)
2. Интересы
3. Эмоции
4. Восприятие
5. Общение

А. Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях

Б. Чтобы достичь решения, необходимо примирить интересы, а не позиции

В. Прежде всего осознайте свои и их чувства
Г. Обнаружьте свои эмоции и признайте их законными
Д. Поставьте себя на их место
Е. Не делайте вывода о намерениях людей, исходя из собственных опасений
Ж. Внимательно слушайте и показывайте, что слышали то, что сказано
З. Говорите так, чтобы вас поняли

4.8 Основные типы подготовки к переговорам и их содержание:

- а) первый этап - 1) постановка задач, сбор информации, расстановка приоритетов, обоснование идеального, минимального и реалистичного проекта договора;
- б) второй этап - 2) анализ позиции противоположной стороны, составление психологического портрета партнеров, их компетенций и возможностей в принятии решений;
- в) третий этап - 3) выбор стратегии, тактики, концепции переговоров;
- г) четвертый этап 4) решение организационных вопросов (где, когда, как, с каким составом делегации проводить переговоры);
- д) пятый этап - 5) психологическая подготовка, обретение уверенности, выбор личной линии поведения.

4.9 В рамках переговорной концепции торга используется тактический прием угрозы (угрозы могут принимать различные формы). Охарактеризуйте их путем сопоставления с приведенными примерами:

- а) угрозы-жалобы - 1) «Если вы нарушите закон, вас подвергнут наказанию»;
- б) угрозы-устрашения – 2) «Лучше бы вам согласиться...»;
- в) угрозы-намекы - 3) «Если вы не закончите работу к назначенному сроку, вам придется заплатить неустойку».

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

1. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя принципиальный подход

Вы с семьей сидите за ужином и пытаетесь решить, какую самую низкую цену вы можете себе позволить за ваш дом. Один из членов семьи предлагает 50 тыс. долл. Другой отвечает: "Мы должны получить по крайней мере 70 тысяч". Вступает третий: "Семьдесят тысяч за наш дом? Это воровство. Он стоит по крайней мере 100 тысяч долларов". И кто же из сидящих за столом возразит, если все знают, что выгоднее более высокая цена?

2. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя партнерский подход. Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации?

Компания закрывала некий крупный обрабатывающий завод, открывая одновременно несколько других заводов в различных частях страны.

Компания искренне желала переместить работников на новые заводы и позволить им сохранить старшинство по трудовому стажу вплоть до времени объявленного перемещения; профсоюз согласился с таким договором. По поводу перемещения, однако, возник конфликт. Часть работников можно было переместить немедленно, тогда как другую — тех, кто должен был закрыть и демонтировать старое предприятие, — нельзя. Поскольку трудовой стаж работников на новых заводах исчислялся с даты их прибытия, те, кто оставался для демонтажа старого завода, теряли в старшинстве по стажу по прибытии на новые предприятия. Профсоюз требовал отправить всех одновременно, чтобы избежать подобного неравенства. Администрация была непреклонна, считая такое требование неприемлемым. В возникшем споре обе стороны потеряли из виду главную цель — переместить всех желающих работников на новые заводы без потерь в трудовом стаже. Только постоянно подчеркивая эту главную цель удалось побудить стороны сосредоточиться на совместных задачах, а затем и прийти к соглашению:

3. Кейс-задача

Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?
7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.

- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, - вот по какому делу...

- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, -во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.

Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.

-Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.

-Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина? Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.

-Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.

-Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.

- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папаше.

- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папашу.

-Мы пришли к вам...- вновь начал черный с копной.

- Кто это – «мы»?

- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный.

– Я

– Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...

- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?

- Нас, - ответил Швондер.

-Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.

- Что вы, профессор, смеетесь? – возмущился Швондер.

-Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!

-Вы издеваетесь, профессор!

-По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

4. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте интересы сторон. Какой стратегии соответствует принятое решение?

Два человека ссорятся в библиотеке. Один из них хочет открыть окно, другой предпочитает закрытое окно. Они спорят, насколько его открыть: оставить щелочку, открыть наполовину или на три четверти. Ни одно из решений не устраивает обоих.

Входит библиотекарь и спрашивает одного из них, почему он хочет открыть окно. Тот отвечает: «Для свежего воздуха». Она спрашивает второго, почему он хочет, чтобы окно было закрыто. «Чтобы избежать сквозняка», - отвечает он. После минутного раздумия она широко открывает окно в соседней комнате, и свежий воздух поступает без сквозняка.

5. Кейс-задача

Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (печатается в сокращении).

Что Вы думаете о нормах делового общения? Какие нормы нарушаются главным инженером завода? Предложите интеграционное решение

Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь.

-Кофейку? – нажал клавишу селектора: - Людмила Ивановна...

Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний.

Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так: осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему да для чего мне нужны данные о заводе.

Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка.

Я оглядел стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков. Он перехватил мой взгляд, улыбнулся:

-Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский.

Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы. Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора.

Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии.

Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клокочущей яростью; отборная брань била по мембранам селектора...

Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти.

Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

6. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя партнерский подход. Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации?

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

7. Кейс-задача

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Максимальная цель — контракт на поставку двух упаковок (по 20 штук весом 150 г) эксклюзивного испанского хамона четыре раза в месяц с отсрочкой платежа 14 дней и скидкой 7% при большем объеме. Дополнительно — возврат продукции, у которой подходит срок годности, рекламные материалы.

Минимальная цель — заключить пробную сделку на 1 упаковку 2 раза в месяц с договоренностью о последующих поставках, если спрос на продукт окажется высоким, получение информации о популярных производителях продукта.

8. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Фирма продает услуги, в частности, время для радиорекламы ни УКВ диапазоне. Ее радиостанция «К-ВИ». Строительная компания «Кварсис» является крупнейшей фирмой с радиорекламой. Она покупает все свое время у конкурирующей радиостанции «К-ДВА». Состоялась встреча менеджера (М) фирмы с радиостанции «К-ВИ» с руководителем (Р) отдела рекламы компании «Кварсис». Вот их диалог. М.: Вы удовлетворены услугами «К-ДВА»?

- Р.: Да. Они прекрасно для нас работают.

- М.: А сколько времени Вы уже пользуетесь услугами «К-ДВА»?

- Р.: Около трех лет.

- М.: А до «К-ДВА» Вы рекламировали свой товар на радио?

- Р.: Да, конечно, только на другой радиостанции.
- М.: А могу я узнать, какое время Вы возглавляете отдел рекламы Вашей фирмы?
- Р.: Я здесь уже три года.
- М.: Тогда я могу с уверенностью предположить, что Вам пришлось здорово поработать, переходя от одной рекламирующей радиостанции к другой.
- Р.: Верно.
- М.: И Вы совершали такой переход на основе глубокого анализа и исследований. Не так ли?
- Р.: Да. На основе очень широких исследований. Мы тщательно провели рыночный анализ многих радиостанций. И наши исследования убедили нас, что наши затраты на УКВ-рекламу будут полнее реализованы на «К-ДВА», чем на всех других станциях.
- М.: Три года назад, когда проводили эти исследования, Вы стремились к расширению сбыта?
- Р.: Разумеется.
- М.: И результаты были близки к ожидаемым?
- Р.: Да. Мы были вполне удовлетворены.
- М.: Скажите, а поскольку Вы получили большую отдачу от планирования, а затем и от осуществления перехода с одной радиостанции на другую три года назад, может ли случиться, что теперь Вы лишите себя возможности повторить весь этот процесс? Ваши исследования в прошлом привели к повышению прибыли и получению Вашей фирмой большего престижа. При этом повысился и лично Ваш престиж? Верно?
- Р.: Конечно.
- М.: Вы сделали это один раз. Поэтому не исключена возможность, что Вы сделаете это и во второй раз. Вы согласны?
- Р.: Да, с этим я соглашусь. Такая возможность существует.
- М.: Прекрасно, Я бы хотел занять несколько минут Вашего времени, чтобы поподробнее остановиться на этой возможности.
- Р.: Пожалуйста. Я слушаю Вас.
- М.: Я воспользовался этой возможностью и провел презентацию радиостанции «К-ВИ». Их последние рекламные заставки выглядели прекрасно, и ей хочется плодотворно работать и дальше. Поэтому у Вас может появиться дополнительная возможность для успешных перемен на этой радиостанции. Давайте договоримся еще об одной встрече для более детального обсуждения нашего сотрудничества.

9. Кейс-задача

Ситуационная задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

ЗАО «Мебельная фабрика № 5» и коммерческий банк «Омега»: о выделении кредита на 5 млн. рублей на срок до 3-х лет под залог готовой продукции.

10. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

12. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Покупатель хочет купить квартиру за 3 млн. руб., но продавец всеми силами упирается и не хочет снижать цену ниже 3,2 млн. руб. Первому нужна квартира, а второму – деньги, но оба они не могут прийти к согласию.

13. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете определить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Б.:Здравствуйте. Мне назначено собеседование.

А.:Доброе утро, Елена Александровна. Итак, вы подали заявление о приеме на работу в нашу компанию. Верно?

Б.: Да, я посылала резюме на должность менеджера по рекламе.

А.:Хорошо. Я бы хотела узнать о вас немного больше. Образование, указанное в резюме, нас устраивает. А опыт у вас есть?

Б.: Разумеется. Сначала я работала менеджером в ресторане. Я провела там 1 года, и затем перешла в фирму, где работаю в данный момент менеджером по рекламе.

Б.: Это интересно. А почему вы недовольны своей работой? Почему вы собираетесь уходить?

А.:Ну, зарплата там неплохая, должна признаться. Но рабочий график неудобен для меня. И часто я работаю там сверхурочно. Кроме того, у вас отличная репутация, и я надеюсь приобрести больше возможностей и перспективу роста в вашей компании.

Б.: Понятно. А что вы можете рассказать мне о ваших положительных качествах?

А.:Ну... я приступаю к работе вовремя. Я обучаюсь довольно быстро. Я коммуникабельна, отличаюсь креативностью идей и к тому же неплохой художник.

Б.:Хорошо. Думаю, достаточно. Что ж, Елена Александровна. Большое спасибо. Было приятно побеседовать с вами, и мы сообщим вам о результатах собеседования через несколько дней. До свидания.

А.:С нетерпением буду ждать вашего извещения, была рада общению. До свидания.

14. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете определить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

– Добрый день, меня зовут ..., я представитель компании ..., мы занимаемся продажей канцелярских изделий . Есть ли у вас время для разговора?

– Да, слушаю вас.

– Скажите, вы пользуетесь бланками для печати налоговых документов?

– Да, пользуемся.

– То есть, для вас актуальна покупка таких документов?

– Да, верно, а что вы хотите предложить?

– Наша компания будет заинтересована в сотрудничестве по поставкам таких бланков для вас. Мы готовы обсуждать индивидуальную ценовую политику и условия сотрудничества.

15. Кейс -задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете определить?

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу.

Анна Константиновна (в ответ на притязания ученика): Я думаю, что больше тройки за твою работу поставить нельзя. Глеб: Можно поставить и четверку.

А.К.: Почему ты так обеспокоен тройкой?

Г: Да, я вчера сказал отцу, что постараюсь получить хорошую оценку по истории, чтобы он отпустил меня к Андрею на день рождения.

А.К.: Я понимаю, что для тебя это важно, но я думаю, что это не причина для повышения оценки за конкретную работу. Я думаю, что если твой отец получит от меня записку о том, что ты сегодня работал очень хорошо, то он поймет, что по истории у тебя дела обстоят хорошо, а эта тройка - увы, результат твоей досадной оплошности. В конце-концов ведь ему важно, как хорошо ты будешь знать историю, а не то какую отметку ты получил именно сегодня.

Г: Да, пожалуй, это будет хорошо, напишите записку.

Кейс-задача 15.

К администратору отеля подошел совершенно разъяренный посетитель и начал предъявлять претензии, в которых ни администратор, ни другие работники отеля не виноваты.

Каким должен быть психологически грамотный диалог с этим клиентом администратора отеля?

Ситуационная задача 16.

«Я работаю на ресепшн. В нашем отеле есть постоянный и крутой гость, который все время витиевато нецензурно выражается. Меня это коробит...»

Каким должен быть психологически грамотный диалог с этим клиентом работника отеля?

Кейс-задача 17.

В туристической группе несколько туристов постоянно опаздывают на экскурсионный автобус. Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?

Кейс-задача 18.

«Отдыхали в Болгарии (Албена) в компании друзей, несколько семей. Две мамы решили отдать в прачечную несколько своих вещей, нашли у себя в номерах специальные пакеты, на которых было написано Laundry, сложили в них вещи и оставили на кроватях. Пришли в обед, номера убраны, вещей нет. Прошло несколько дней, дамы периодически интересовались на рецепшен, не вернулись ли их вещи, тетенька рылась в пакетах и говорила, что пока вещей из их номеров нет. Приближалась дата отъезда, дамы занервничали сильнее и стали «наезжать» на администраторов отеля, те в свою очередь на прачечную и тут выясняется, что их вещи в прачечную и не поступали вовсе. Вызывают горничную, а она - «Какие вещи? Никаких вещей в пакетах не видела».

Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?

Кейс-задача 19

Шла подготовка важного документа. Над одним из разделов работала сотрудница Т. Когда проект был готов, начальник отдела попросил ее изменить один из пунктов. Изменения носили принципиальный характер, и Т. попыталась доказать начальнику, что он не прав. Но тот не согласился и в жесткой форме распорядился внести изменения, что и было сделано. При сдаче проекта возник ряд вопросов. В частности, директор организации указал, что тот самый пункт изложен неверно, тогда как первый вариант оказался правильным».

Задание: Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между подчиненной и руководителем в сложившейся ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 20.

«В гостинице, где я работаю, прошел слух о сокращении штата. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, пошли слухи и сплетни. И вот, наконец, стали известны списки увольняемых. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более 15 лет и досконально знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летний сын...»

Задание: Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между руководителем и подчиненной в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 21.

Между двумя работниками гостиницы не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Задание: Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 22.

В отделе переводов освободилась должность начальника. Вопреки ожиданиям сотрудниц отдела, которые надеялись на повышение, на это место приняли человека со стороны – некую К., квалификация которой была заметно выше, хотя она по возрасту не отличалась от переводчиц, оказавшихся у нее в подчинении.

Специфика работы отдела состоит в неравномерности нагрузки: бывают дни, когда работы нет совсем, а иногда приходится сидеть до ночи, когда вдруг сваливается подготовка какого-либо контракта или поступают информационные материалы из других фирм, требующие срочного ответа. Предыдущий начальник был старше остальных. Это был человек жесткий, к тому же дружил с директором. А в отделе хорошо платили, и потому при необходимости все безропотно сидели хоть до часа ночи.

С приходом К. все изменилось. Людей стали раздражать как бездействие, так и авралы. Они стали уходить домой по расписанию, ссылаясь на свои законные права и оставляя невыполненной срочную работу. К. была вынуждена доделывать все сама. Она попыталась обратиться за помощью к руководству организации. Но там ее даже не захотели слушать. Сказали, что зарплата, которую платят ей и другим сотрудникам, избавляет руководство от

необходимости вникать в их взаимоотношения. У прежнего начальника таких проблем не было, так что пусть выходит из положения как знает.

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненными. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 23.

«Для работы над проектом в мою группу был назначен коллега, который считается специалистом-корифеем. К тому же он старше меня. Я выдал ему задание на работу и в течение 3-4 недель периодически лишь напоминал ему о нем. На мои напоминания я слышал ответ: «Да, да, я помню и сделаю».

Подошел срок промежуточной сдачи проекта. Он принес три небрежно исписанных листка...»

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 24.

«Я работаю программистом в небольшой фирме. Существует устный договор между мной и директором о том, что зарплату он выдает мне сам 9-го числа каждого месяца.

На протяжении трех месяцев деньги ни разу вовремя не выдавались. Я была вынуждена напоминать, что прошло уже десять дней, а зарплаты нет.

Работа мне нравится. Я не хочу ее менять. Задача заключается в том, чтобы без потери достоинства и без невыносимого выпрашивания ежемесячно получать зарплату. Дело осложняется тем, что директор избегает прямого разговора. Мое общение с ним происходит только на людях – в коридоре, в буфете. Свою часть договора я выполняю от и до, и он мной в этом плане доволен, о чем нередко говорил».

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между специалистом и руководителем. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 25.

«На любом предприятии есть участки, на которые работники по разным причинам идут без особого желания. И вот однажды начальница отдела, в котором я работала (коллектив в организации был полностью женский), вернувшись с планерки, сообщила мне тоном, не терпящим возражений, что я должна буду замещать заболевшую работницу в соседнем подразделении. Я в той же манере отказалась, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а мне нужно до 18 часов забирать ребенка из детского сада, о чем моя начальница хорошо знала. Наши препирательства ни к чему не привели – она настаивала, я отказывалась, и тогда она доложила о моем отказе руководителю организации».

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненной. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 26.

«Когда я пришла работать на предприятие, отношения с сотрудниками сложились доброжелательные и вскоре переросли в товарищеские – с посиделками «за жизнь» за чашкой кофе, с совместными походами на природу и в театр. По прошествии какого-то времени меня назначили руководителем отдела. Казалось, все были довольны таким решением, предпочитая иметь начальника «из своих», а не со стороны. Мне, конечно, тоже было приятно, но сразу же возникли трудности: как отдавать руководящие указания приятельницам, почти сверстницам, с которыми вместе начинали и каждая из которых в своей области гораздо компетентнее, чем я?

Первое время все как-то обходилось, а потом возник конфликт с одной из сотрудниц. Назовем ее В. Должность, которую она занимала, оплачивалась ниже остальных. Вскоре появилась возможность повысить ей зарплату. Но она посчитала, что объем ее работы, увеличился больше, чем доплата за эту деятельность. Обида дала повод к разрыву личных отношений, которые складывались не один год. В. стала игнорировать меня как руководителя, нарочито совершала мелкие дисциплинарные нарушения (приходила на работу позже, уходила раньше и т. п.)».

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненной. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 27.

Шла подготовка важного документа. Над одним из разделов работала сотрудница Т. Когда проект был готов, начальник отдела попросил ее изменить один из пунктов. Изменения носили принципиальный характер, и Т. попыталась доказать начальнику, что он не прав. Но тот не согласился и в жесткой форме распорядился внести изменения, что и было сделано. При сдаче проекта возник ряд вопросов. В частности, директор организации указал, что тот самый пункт изложен неверно, тогда как первый вариант оказался правильным».

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между подчиненной и руководителем в сложившейся ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 28.

«В учреждении, где я работаю, прошел слух о сокращении штата. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, пошли слухи и сплетни. И вот, наконец, до каждого подразделения были доведены списки увольняемых. В моем

подразделении работали 7 человек. Все женщины. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю учреждения, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более 15 лет и единственная в этом подразделении знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летний сын...»

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 29.

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 30

На одной кафедре из декретного отпуска вышла на работу молодая ассистентка Л. и сразу же вступила в конфликт с заведующим кафедрой, руководителем, пользующимся большим авторитетом в коллективе. Она стала отстаивать свои права, ссылаясь на имеющиеся инструкции. Например, отказывалась читать лекции, так как по уставу высшей школы ассистентам читать лекции не положено. Обычная практика была такова, что каждый ассистент мечтает читать лекции, ибо это путь вверх. Да и обстоятельства иногда складываются так, что профессор и доценты могут быть заняты на другой работе. Л. категорически отказалась читать лекции, и волевые приемы не дали эффекта. Отказывалась она также от командировок, ссылаясь на то, что у нее маленький ребенок. Но в коллективе знали, что в семье у этого ребенка несколько нянек. Да и в туристические поездки Л. ездила.

Иногда она уступала, но конфликт продолжал разгораться. Были в коллективе и сочувствующие ей: «Правильно, не давай садиться себе на голову!»

Задание: Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненной. Обоснуйте свою точку зрения.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее

решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.