

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Декан ФЛиМК
Дата подписания: 29.09.2025 13:53:03
Уникальный программный ключ:
5578df278a3250736b8dbc843952c85452e6d612

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Тренинг переговоров»

Цель преподавания дисциплины: формирование представлений о практических аспектах ведения переговоров, об основных навыках по ведению переговоров. Курс в значительной степени ориентирован на прикладной характер и предусматривает широкое использование игровых моделей.

Задачи изучения дисциплины:

- анализ соотношения понятий переговоры, медиация, коммуникация;
- изучение основных направлений в исследовании переговорного процесса;
- изучение технологий переговорного процесса;
- изучение закономерностей делового этикета;
- изучение технологий завершения переговоров;
- формирование у студентов навыков переговорщика и умений в области разрешения конфликтных ситуаций;
- формирование навыков определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
- формирование навыков выбирать стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства
- формирование навыков представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичном выступлении
- развитие умения организовывать взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-5 Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами

Разделы дисциплины

Основные стратегии и тактики ведения переговоров. Переговорные техники.

Эмоциональный интеллект в переговорах

Лидерская позиция в переговорах

Эффективная коммуникация в переговорах

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета
лингвистики и межкультурной
коммуникации
(наименование ф-та, полностью)


Ворошилова О.Л.
(подпись, фамилия, инициалы)

« 29 » марта 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Тренинг переговоров
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология,
(шифр и наименование направления подготовки)

направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом»
(наименование направленности (профиля))

форма обучения очная

ОПОП ВО с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования

Курск – 2024

Рабочая программа дисциплины составлена:

- в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология базового направления подготовки, утвержденным приказом Минобрнауки России от 29.07.2020 г. № 840;
- с учетом ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом сопрягаемого направления подготовки, утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955;
- на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология направления подготовки, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 27.03.2024).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования на совместном заседании выпускающих кафедр кафедры коммуникологии и психологии кафедры экономики, управления и аудита (наименования выпускающих кафедр по базовому и сопрягаемому направлениям подготовки) (протокол № 10 от 29.03.2024).

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии
(наименование выпускающей кафедры по базовому направлению подготовки)
К. псих.н., доцент _____ Е.А. Никитина
(уч. степень, уч. звание)

Зав. кафедрой экономики, управления и аудита
(наименование выпускающей кафедры по сопрягаемому направлению подготовки)
Д.э.н., профессор _____ Е.А. Бессонова
(уч. степень, уч. звание)

Разработчик программы
К. психол. н _____ Т.В. Иванова
(уч. степень, уч. звание)

Согласовано: на заседании кафедры коммуникологии и психологии
(наименование кафедры)
(протокол № 10 от 29.03.2024).

Зав. кафедрой _____ Е.А. Никитина

Директор научной библиотеки _____ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «31» 03 2015г., на совместном заседании выпускающих кафедр

Коммуникологии и психологии

Экономики, управления и аудита

(наименования выпускающих кафедр по базовому и сопрягаемому направлениям подготовки)

(протокол № 16 от 27.06.2015).

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии

(наименование выпускающей кафедры по базовому направлению подготовки)

к.псих.н., доцент

(уч. степень, уч. звание)



Е.А.Никитина

Зав. кафедрой экономики, управления и аудита

(наименование выпускающей кафедры по сопрягаемому направлению подготовки)

д.э.н., профессор

(уч. степень, уч. звание)



Е.А. Бессонова

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на совместном заседании выпускающих кафедр

Коммуникологии и психологии

Экономики, управления и аудита

(наименования выпускающих кафедр по базовому и сопрягаемому направлениям подготовки)

(протокол № от . . 20).

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии

(наименование выпускающей кафедры по базовому направлению подготовки)

к.псих.н., доцент

(уч. степень, уч. звание)

Е.А.Никитина

Зав. кафедрой экономики, управления и аудита

(наименование выпускающей кафедры по сопрягаемому направлению подготовки)

д.э.н., профессор

(уч. степень, уч. звание)

Е.А. Бессонова

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Цель дисциплины – формирование представлений о практических аспектах ведения переговоров, об основных навыках по ведению переговоров. Курс в значительной степени ориентирован на прикладной характер и предусматривает широкое использование игровых моделей.

1.2 Задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- анализ соотношения понятий переговоры, медиация, коммуникация;
- изучение основных направлений в исследовании переговорного процесса;
- изучение технологий переговорного процесса;
- изучение закономерностей делового этикета;
- изучение технологий завершения переговоров;
- формирование у студентов навыков переговорщика и умений в области разрешения конфликтных ситуаций;
- формирование навыков определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
- формирование навыков выбирать стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства
- формирование навыков представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичном выступлении
- развитие умения организовывать взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-3	Способен осуществлять соци-	УК-3.1 Определяет свою	Знать: основные командные роли и стратегии работы в ко-

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикатора- ми достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
	альное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	манде, эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Уметь: определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели Владеть (или Иметь опыт деятельности): определения своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
		УК-3.2 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	Знать: основные правила эффективной коммуникации при реализации своей роли в команде с учетом особенностей поведения других членов команды. Уметь: понимать особенности поведения других членов команды, учитывать их в своей деятельности при реализации своей роли в команде Владеть (или Иметь опыт деятельности): основными правилами эффективной коммуникации при реализации своей роли в команде с учетом особенностей поведения других членов команды.
		УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата	Знать: основные стратегии и тактики ведения переговоров, возможные последствия их применения в переговорах для достижения заданного результата Уметь: анализировать возможные последствия применения стратегий и тактик ведения переговоров для достижения заданного результата

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикатора- ми достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			Владеть (или Иметь опыт деятельности): использования и анализа возможных последствия применения стратегий и тактик ведения переговоров для достижения заданного результата
		УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	Знать: способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды для достижения поставленной цели Уметь: осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценку идей других членов команды для достижения поставленной цели Владеть (или Иметь опыт деятельности): осуществления обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценки идей других членов команды для достижения поставленной цели
		УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знать: принципы, нормы, правила командной работы, командный стиль взаимоотношений, правила эффективной коммуникации в команде в процессе переговоров Уметь: соблюдает установленные нормы и правила командной работы, стиль взаимоотношений, правила эффективной коммуникации в команде в переговорах, осознавая личную ответственность за общий результат Владеть (или Иметь опыт деятельности): соблюдения

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикатора- ми достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		установленных норм и правил командной работы, стиля взаимоотношений, правил эффективной коммуникации в команде в переговорах, осознания личной ответственности за общий результат
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Знать: подходы к классификации стилей делового общения и характеристики каждого из стилей. Уметь: выбирать стиль делового общения в соответствии с целями и условиями партнерства. Владеть (или Иметь опыт деятельности): различными стилями делового общения.
		УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Знать: техниками представления своей точки зрения и убеждения в переговорах Уметь: применять техники представления своей точки зрения и убеждения в переговорах Владеть (или Иметь опыт деятельности): применения техник представления своей точки зрения и убеждения в переговорах
ОПК-5	Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами	ОПК-5.1 Применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации	Знать: основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации Уметь: применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации Владеть (или Иметь опыт деятельности): основными правилами и

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			принципами ведения переговорного процесса и медиации
		ОПК-5.2 Выбирает и использует инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач	Знать: инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач Уметь: выбирать и использовать инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач Владеть (или Иметь опыт деятельности): основным инструментарием переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач
		ОПК-5.3 Содействует в выработке альтернативных и жизнеспособных решений	Знать: способы выработке альтернативных и жизнеспособных решений Уметь: применять способы выработки альтернативных и жизнеспособных решений Владеть (или Иметь опыт деятельности): применения способов выработки альтернативных и жизнеспособных решений

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Тренинг переговоров» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.
Дисциплина имеет практико-ориентированный характер.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	90,1
в том числе:	
лекции	54
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	17,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрен
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3

1	Основные стратегии и тактики ведения переговоров. Переговорные техники.	<p>Понятие «стратегия». Основные стратегии ведения переговоров. Характеристика стратегии торга. Жесткий и мягкий торг. Особенности партнерской стратегии. Принципиальная стратегия переговоров.</p> <p>Понятие «тактика». Основные тактические приемы стратегии торга: давления, завышение первоначальных требований, дисквалификации, расстановки ложных акцентов в собственной позиции, выдвижения требований в последнюю минуту, растущих требований, пакетирования, салями, двойного толкования, ухода. Милого друга, загадки, вины.</p> <p>Тактические приемы принципиальной стратегии: постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов, вынесение спорных вопросов «за скобки», «пирога», «блока», «пробного шара». Техники ведения переговоров: «маленькие ходы», «силовое плечо», «внутренний наблюдатель», «метод пустого шкафа», «если» вместо «нет», «вентилирование эмоций», «ружье всегда заряжено», «метод принципала».</p>
2	Эмоциональный интеллект в переговорах	<p>Понятие «эмоции», «эмоциональные процессы», «эмоциональные состояния». Словарь эмоций. Осознание и понимание своих эмоций. Инструменты осознания. Социальные стереотипы, мешающие осознанию эмоций. Нейропсихологические основы эмоционального интеллекта. Восприятие, оценка и выражение эмоций. Эмоциональное сопровождение процессов познания. Рефлексивная регуляция эмоций. Техники регуляции эмоционального состояния. Техники защиты от воздействия на эмоции.</p>
3	Лидерская позиция в переговорах	<p>Понятие «лидерство». Стили руководства по К.Левину. Классификация стилей руководства по Ренсису Лайкерту. Классификация стилей лидерства Р. Блейка и Дж. Мутон. Модель Фидлера. Модель Т. Митчела и Р. Хауса. Модель жизненного цикла руководства Херси и Бланша. Принятие решения руководителем Врума-Йеттона. Отличия руководителя от лидера. Доминантные роли в переговорах. Роли в команде. Определение своей роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.</p>
4	Эффективная коммуникация в переговорах	<p>Понятия «грамотность», «коммуникативная грамотность». Уровни коммуникативной грамотности. Понятие «эффективная коммуникация». Коммуникативные задачи, способы, техники. Неэффективная коммуникация. Активное слушание. Общение через вопросы. Закрытые, альтернативные, открытые вопросы. Перефразирование, резюмирование как техники активного слушания. Вербализация чувств партнера. Техника Я-высказывания. Способы представления своей точки зрения при деловом общении и в публичном выступлении.</p>

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности	Учебно-методические	Формы текущего контроля успева-	Компетенции
-------	--------------------------	-------------------	---------------------	---------------------------------	-------------

		лек., час	№ лаб.	№ пр.	материалы	емости (по неделям семестра)	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Основные стратегии и тактики ведения переговоров. Переговорные техники.	4	0	№ 1	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	Т, РКС 1 - 4 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-5
2	Эмоциональный интеллект в переговорах	4	0	№ 2	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	Т, РКС 5 - 9 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-5
3	Лидерская позиция в переговорах	4	0	№ 3	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, У-7, У-8, У-9, У-10, МУ-1	Т, РКС 10 – 14 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-5
4	Эффективная коммуникация в переговорах	4	0	№ 4	У-1, У-2, У-8, У-9, МУ-1	Т, РКС 15 - 18 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-5

Т – тестирование; РКС – разбор конкретных ситуаций

4.2 Практические занятия

Таблица 4.2 – Практические занятия

№	Наименование лабораторной работы	Объем, час.
1	2	3
1	Основные стратегии и тактики ведения переговоров. Переговорные техники.	8
2	Эмоциональный интеллект в переговорах	8
3	Лидерская позиция в переговорах	10
4	Эффективная коммуникация в переговорах	10
Итого		36

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Основные стратегии и тактики ведения переговоров. Переговорные техники.	1 неделя	4
2.	Эмоциональный интеллект в переговорах	2 неделя	4

3.	Лидерская позиция в переговорах	3 неделя	4
4.	Эффективная коммуникация в переговорах	4 неделя	5,9
Итого			17,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры коммуникологии и психологии в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников университета.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - методических указаний к выполнению практических занятий и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация ОПОП ВО с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования и компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью

формирования универсальных и общепрофессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Основные стратегии и тактики ведения переговоров. Переговорные техники.	Разбор конкретных ситуаций	2
2	Эмоциональный интеллект в переговорах	Разбор конкретных ситуаций	2
3	Лидерская позиция в переговорах	Разбор конкретных ситуаций	2
4	Эффективная коммуникация в переговорах	Разбор конкретных ситуаций	2
Итого:			8

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики, культуры), высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, решение ситуационных задач);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), практики, при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Социальная психология Особенности работы медиативной службы в организации Общая конфликтология Психология	Корпоративные кадровые стратегии Особенности медиативного подхода Лидерство и управление командой Управление вовлеченностью персонала	Управление проектами и программами в деятельности конфликтолога Тренинг переговоров Психология профессионального развития
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Профессиональная этика Особенности работы медиативной службы в организации Основы подготовки и проведения переговорного процесса	Организационная конфликтология и психология Делопроизводство в медиации Альтернативные формы разрешения конфликтов Особенности медиативного подхода	Управление проектами и программами в деятельности конфликтолога Психология профессионального развития Тренинг переговоров Организационное консультирование Основы коучинга и консалтинга

ОПК-5 Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами	Введение в направления подготовки и планирование профессиональной карьеры Основы подготовки и проведения переговорного процесса Учебно-ознакомительная практика	Технологии урегулирования конфликтов	Тренинг переговоров
--	---	--------------------------------------	---------------------

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап (наименование этапа по таблице 6.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закреплённые за практикой)	Критерии и шкала оценивания компетенций			
		Недостаточный уровень («неудовл.»)	Пороговый уровень («удовл.»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5	6
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде / завершающий	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 При реализации своей роли в команде учитывает осо-	Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.	Знать: демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.	Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.	Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.

	бенности поведения других членов команды УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-3.	Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.	Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.	Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.
		Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-3, не развиты.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-3, развиты на элементарном уровне.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-3, хорошо развиты.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-3, доведены до автоматизма.
УК-4 Способен осуществ-	УК-4.1 Выбирает стиль делов-	Знать: демонстрирует менее 60%	Знать: демонстрирует 60-74%	Знать: демонстрирует 75-89%	Знать: демонстрирует 90-100% зна-

<p>лять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) / завершающий</p>	<p>вого общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.</p>	<p>знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.</p>	<p>знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.</p>	<p>ний, указанных в таблице 1.3 для УК-4. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.</p>
		<p>Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-4.</p>	<p>Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-4.</p>	<p>Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-4.</p>	<p>Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-4.</p>
		<p>Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4, не развиты.</p>	<p>Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4, развиты на элементарном уровне.</p>	<p>Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4, хорошо развиты.</p>	<p>Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4, доведены до автоматизма.</p>
<p>ОПК-5 Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами / завер-</p>	<p>ОПК-5.1 Применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации ОПК-5.2 Выбирает и использует инструмен-</p>	<p>Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-5. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки</p>	<p>Знать: демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-5. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место</p>	<p>Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-5. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает не-</p>	<p>Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для ОПК-5. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обу-</p>

шающий	тарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач ОПК-5.3 Содействует в выработке альтернативных и жизнеспособных решений	ки, которые не может исправить самостоятельно.	неточности и ошибки.	точности.	чающийся свободно оперирует знаниями.
		Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для ОПК-5.	Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-5.	Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-5.	Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ОПК-5.
		Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-5, не развиты.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-5, развиты на элементарном уровне.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-5, хорошо развиты.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для ОПК-5, доведены до автоматизма.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Основные стратегии и тактики ведения переговоров. Перего-	УК-3, УК-4, ОПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ описание конкретной ситуации для анализа	№1-15 №1	Согласно табл.7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	ворные техники.					
2	Эмоциональный интеллект в переговорах	УК-3, УК-4, ОПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ описание конкретной ситуации для анализа	№1-15 №2	Согласно табл.7.2
3	Лидерская позиция в переговорах	УК-3, УК-4, ОПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ описание конкретной ситуации для анализа	№1-15 №3	Согласно табл.7.2
4	Эффективная коммуникация в переговорах	УК-3, УК-4, ОПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	БТЗ описание конкретной ситуации для анализа	№1-15 №4	Согласно табл.7.2

7.3.1 Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

а) Вопросы и задания в тестовой форме теме 1. «Основные стратегии и тактики ведения переговоров. Переговорные техники»

1. Какое правило ведения переговоров введено в связи с тенденцией переноса своего отношения к обсуждаемой проблеме на людей, имеющих отношение к данной проблеме?

А) Отделяйте людей от проблемы

Б) Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях

В) Рассматривайте альтернативные варианты

Г) Используйте объективные критерии при выработке договоренностей

2. Какое правило ведения переговоров введено в связи с тем, что позиции участников переговоров ясны, а интересы и потребности обычно не афишируются или скрываются?

А) Отделяйте людей от проблемы

Б) Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях

В) Рассматривайте альтернативные варианты

Г) Используйте объективные критерии при выработке договоренностей

3. Какое правило переговоров введено для того, чтобы участники переговоров могли выбирать разные варианты решения проблемы, вместо того, чтобы иметь дело с крайностями – принять соглашение или отказаться от него?

- А) Отделяйте людей от проблемы
 Б) Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях
 В) Рассматривайте альтернативные варианты
 Г) Используйте объективные критерии при выработке договоренностей
4. Какое правило ведения переговоров введено, чтобы критерий выработки договоренностей был независимым и законным?
 А) Отделяйте людей от проблемы
 Б) Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях
 В) Рассматривайте альтернативные варианты
 Г) Используйте объективные критерии при выработке договоренностей
5. Что не относится к объективным критериям выработки договоренностей?
 А) Рыночная цена
 Б) Прецедент
 В) Научная оценка случаев подобного рода
 Г) Авторитетное мнение
 Д) Профессиональная норма
6. Что обозначает аббревиатура BATNA?
 А) лучшая альтернатива переговорному соглашению
 Б) лучший вариант развития событий
 В) будущее альтернативное решение проблемы
 Г) наилучшая альтернатива решения проблемы
7. Обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д., а также передача того или иного содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях – это
 А) коммуникация
 Б) общение
 В) совместная деятельность
 Г) фасилитация
8. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности – это
 А) коммуникация
 Б) общение
 В) совместная деятельность
 Г) фасилитация
9. Установите последовательность.
 Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:
 А) передача информации,
 Б) аргументирование,
 В) нейтрализация замечаний собеседника,
 Г) принятие решения и завершение переговоров,
 Д) начало беседы,

10. Установите соответствие между тактическим приемом переговоров и его содержанием

А) «желанный подарок»	1) уступка авторства привлекательного предложения партнеру
Б) «салями»	2) предоставление партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями и уступок – очень маленькими шагами
В) «двойное толкование»	3) в соглашение по итогам переговоров сознательно закладывается двойной смысл, не замеченный партнером. При этом договоренность вроде бы не нарушается, однако выгодна она лишь одной стороне

б) Описание конкретной ситуации для анализа по теме 2: «Эмоциональный интеллект в переговорах»

Прочитайте отрывок из книги Джима Кэмпна «Сначала скажи «Нет», который иллюстрирует прием делового общения «травить леску».

Начиная представлять прием «травление лески», последний вид «горючего» моей системы, я хочу привести аналогию с маятником. Маятник постоянно качается туда и обратно, туда и обратно, туда и обратно. Переговоры тоже могут быть похожи на маятник. В начале маятник неподвижен. Эмоции нейтральны, никто не испытывает ни положительных, ни отрицательных чувств. Затем что-либо происходит, кто-нибудь говорит что-то негативное, и это отклоняет маятник, скажем, в одну сторону. Затем что-либо другое останавливает движение в одну сторону и перемещает маятник через нейтральное положение в другую, позитивную позицию. Для переговоров все эти эмоциональные колебания «туда и обратно» могут быть катастрофическими, особенно если эти переговоры — важные и напряженные. Хорошо подготовленный участник переговоров должен удерживать «маятник» в как можно более нейтральном, неподвижном положении. В конце концов, резкое отклонение в негатив никому ничего не даст, как, впрочем, и резкое отклонение в позитив.

Давайте обратимся к сфере прямых продаж, хотя этот пример относится к переговорам в любой области. Если вы, продавец, позволяете потенциальному клиенту слишком сильно отклониться в позитивную сторону, что произойдет, когда у него возникнут неизбежные размышления и сомнения? Маятник, который находился в крайней позитивной позиции, качнется с такой силой, что просто пронесется через нейтральную позицию и окажется в крайне негативном положении. И что вам теперь делать? Вы можете так никогда и не оправиться от такого удара. Конечно, неисправимый оптимист может сказать: что ж, следующая эмоциональная перемена вернет

противника из крайнего негатива обратно в крайний позитив. Что ж, прекрасно. А что потом? Вы понимаете? Такие колебания — порочный круг, если можно так выразиться, и их почти невозможно контролировать. Но вы должны поддерживать контроль. Где же выход? В теории это просто: избегайте как слишком негативных, так и слишком позитивных отклонений, оставайтесь в рамках спокойного нейтрального эмоционального диапазона: именно в этих рамках заключаются самые удачные сделки. Такой подход к переговорам полностью противоречит общепринятым взглядам. Но неужели мы не хотим, чтобы противник испытывал сильные положительные эмоции по поводу этой сделки? Да, мы этого не хотим, потому что эмоции быстро остынут. Рано или поздно у противника появятся неизбежные сомнения.

Каким образом в течение всего процесса переговоров можно оставаться в нейтральном диапазоне и держать все эмоции под контролем? При помощи приема «травление лески». Этот прием используют рыбаки, когда ловят крупную рыбу (например, сома или карпа). Прием состоит в том, что, когда рыба глотает наживку, вместо того, чтобы сразу же резко подсечь, сначала нужно, потравливая, отпустить добычу. Это единственный способ поймать крупную рыбу, потому что, попавшись на крючок, она развивает невероятную скорость. Если попытаться немедленно вытащить ее, леска просто порвется. При помощи травления лески мы ослабляем давление.

Вот история из реальной жизни: недавно я поменял компанию-оператора мобильной связи, потому что больше не мог терпеть неравномерного покрытия разных зон компанией, с которой работал сначала. Я много путешествую, и мне необходима широкая зона охвата и уверенный прием в любой точке страны. Но последней каплей в ситуации с этой компанией был тот день, когда я не мог дозвониться в Сан-Франциско, выезжая из Сан-Хосе. Проблема была явно не в моем телефоне, потому что я купил телефонный аппарат очень высокого качества. Добравшись до дома, я позвонил в эту компанию, чтобы прервать свое обслуживание, и объяснил менеджеру причину, по которой перехожу к конкуренту. Как вы думаете, что он сказал? Вот его точные слова: «Что вы имеете в виду? Я только что был в Сан-Франциско, и у меня не было никаких проблем. У нас отличное покрытие».

Я не знаю, как бы вы среагировали на подобное заявление, но, на мой взгляд, этот парень назвал меня лгуном. В его вопросе не было заботы, это как минимум. Я так разозлился на это учреждение, что, предложи мне этот парень весь мир, я ответил бы: нет, спасибо.

Но что, если бы он использовал технику «травления лески» и сказал: «Если бы такое случилось со мной, я бы, наверное, тоже сменил оператора. Но прежде, чем вы это сделаете, позвольте предложить вам дополнительное бесплатное время разговора, чтобы в течение десяти дней вы еще раз могли проверить нашу зону охвата?»

Задание:

1. *Какие составляющие эмоционального интеллекта (по Д. Гоулману) лежат в основе приема «травления лески»?*

2. *Какие эмоции регулирует прием делового общения «травление лески»?*

3. *Какие эмоции испытывал клиент во время общения с менеджером компании-оператора мобильной связи? Чем они были спровоцированы?*

4. *Какие личностные навыки, связанные с эмоциональным интеллектом (по Д. Гоулману), необходимо развивать менеджеру для профессиональной эффективности?*

5. *Как бы вы ответили клиенту на претензии, если бы использовали прием «травление лески»?*

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

7.3.2 Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными.

Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

а) Примеры типовых заданий для теоретической части зачета (тестирования)

Задание в открытой форме:

Управление конфликтом предполагает умение:

Задание в закрытой форме:

Чем урегулирование конфликта отличается от разрешения конфликта:

а) в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона.

б) в устранении противоречия между оппонентами принимает участие руководитель организации

в) устранение противоречия невозможно

Задание на установление правильной последовательности: Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

А. Аналитический этап

Б. Определение критериев разрешения конфликта

В. Прогнозирование вариантов разрешения конфликта Г. Контроль эффективности собственных действий

Д. Мероприятия по реализации намеченного плана

Задание на установление соответствия: Соотнесите вид карьеры с его значением:

Трудовая карьера	переход от более низкой ступени к более высокой должности
Вертикальная карьера	продвижение по карьерной лестнице и совершенствование человеком своих рабочих навыков
Горизонтальная карьера	неочевидный тип карьеры, возможный при наличии серьезных деловых связей для ограниченного круга работников
Центростремительная карьера	перемещение из одной профессиональной области в другую без повышения уровня иерархии

б) Примеры типовых заданий для практической части зачета

Описание конкретной ситуации для анализа.

Прочитайте отрывок из книги Джима Кэмпна «Сначала скажи «Нет», который иллюстрирует принцип «позитивные ожидания убийственны».

Часто ли вам приходилось слышать от противника такие заявления: «Ваше предложение выглядит очень привлекательно», «Давайте объединимся и доведем это дело до конца», «Это именно то, что нам нужно».

Когда новичок с другой стороны стола слышит такое заявление, он начинает мысленно считать свою прибыль, и тут противник наносит удар ниже пояса: «Какова ваша цена с учетом скидок?» Новичок произносит какие-то цифры, и вот он уже пойман на удочку противника на весь дальнейший период, если только он не ас в области переговоров. А он – не ас, иначе он не назвал бы цену на такой ранней стадии переговоров, еще до того, как получил хоть какую-то информацию. Подобное происходит сплошь и рядом.

Недавно я в качестве «играющего тренера» принимал участие в одних переговорах. Команда противника заявила, что хочет получить от нас самую низкую оптовую цену на партию в тридцать три тысячи единиц нашей продукции. Все присутствующие на этих переговорах знали, что стартовая цена этой довольно дорогой штуковины около 1000 долларов за единицу. Противник сообщил моему клиенту, что, хотя он знает и других поставщиков этой продукции, на самом деле он хочет отдать весь заказ нам, потому что это даст ему возможность получить самую приемлемую цену. Что происходит, когда участник переговоров чует запах такого огромного заказа? Если мы неосмотрительны, первое, о чем мы думаем, – это сумма в 33 миллиона долларов. Даже с учетом значительных скидок, даже для большой транснациональной корпорации это серьезные деньги. Если компания создана недавно, заключить такую сделку было бы триумфом для любого участника переговоров. Если бы мы не были осмотрительны, наше сознание тут же было бы замутнено позитивными ожиданиями. И это именно то, чего в данном случае добивалась команда противника – создать у нас позитивные ожидания.

Теперь представим себе, что мы начали волноваться, позволили обвести себя вокруг пальца и немедленно предложили противнику самую низкую оптовую цену на партию в 33 000 единиц продукции в ожидании, что он ухватится за эти цифры, после обеда подпишет контракт, а вечером мы все вместе откроем шампанское. А теперь представьте себе, что он не ухватился за эти цифры, – а он за них наверняка не ухватится, потому что шампанское может подождать, а он играл в эту игру уже миллион раз. Вместо этого он возвращается после перерыва и объявляет, что решил распределить свой заказ между несколькими поставщиками. Кроме того, он ошибся в расчетах: оказалось, что ему нужно не 33 тысячи единиц продукции, а только 10 тысяч. При этом он хочет, чтобы мы продали ему только 3 тысячи единиц, но по той же невероятно привлекательной цене, на которую мы только что согласились, когда обсуждали заказ на партию, в десять раз большую.

Кроме того, он тонко намекает, что будет очень разочарован, если мы не согласимся на эту цену, если мы скажем «нет».

Задание:

1. *Какие эмоции вызывают фразы клиента: «Ваше предложение выглядит очень привлекательно», «Давайте объединимся и доведем это дело до конца», «Это именно то, что нам нужно»?*

2. *Какое эмоциональное состояние вызывают позитивные ожидания в переговорах? Чем оно опасно?*

3. *Как изменилось эмоциональное состояние поставщика к концу переговоров?*

4. *Какие составляющие эмоционального интеллекта (по Д. Гоулману) позволят не попасться в ловушку позитивного ожидания?*

5. *Какие личностные навыки, связанные с эмоциональным интеллектом (по Д. Гоулману), помогут справиться со своим эмоциональным состоянием в данном случае?*

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие 1 (Основные стратегии и тактики)	2	Выполнил, но не ответил или	4	Выполнил, правильно и полно от-

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
ведения переговоров. Переговорные техники) БТЗ, ситуационная задача		неполно ответил на какой-либо вопрос по практическому занятию		ветил на все вопросы по практическому занятию
Практическое занятие 2 (Эмоциональный интеллект в переговорах) БТЗ, ситуационная задача	2	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на какой-либо вопрос по практическому занятию	4	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы по практическому занятию
Практическое занятие 3 (Лидерская позиция в переговорах) БТЗ, ситуационная задача	2	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на какой-либо вопрос по практическому занятию	4	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы по практическому занятию
Практическое занятие 4 (Эффективная коммуникация в переговорах) БТЗ, ситуационная задача	2	Выполнил, но не ответил или неполно ответил на какой-либо вопрос по практическому занятию	4	Выполнил, правильно и полно ответил на все вопросы по практическому занятию
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров: учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2023. – 248 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700167> (дата обращения: 30.03.2024) – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

2. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 282 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684506> (дата обращения: 30.03.2024). - Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. – Москва: Дашков и К°, 2023. – 236 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология: учебное пособие / С.И. Беленцов, Т.Ю. Копылова; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 183 с. – Текст : электронный.

5. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 30.03.2024) . - Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

6. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева. - Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 381 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения 30.03.2024) . - Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Переговоры: практическое пособие / пер. с англ.. – Москва: Альпина Паблишер, 2020. – 200 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598088> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

8. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие: / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

9. Учебник по направлению Конфликтология / В.Н. Коновалов, Н.А. Безвербная, И.П. Чернобровкин [и др.]; под науч. ред. В. Н. Коновалова, С.А. Мартиросян. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2011. –

312 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241092> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Тренинг переговоров: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.В. Иванова. - Курск, 2024. – 37с.: - Библиогр.: с. 37. – Загл. с титул. экрана. – Текст: электронный

8.4 Другие учебно-методические материалы

Профессиональный психологический инструментарий:

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)
 2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска
 3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»
 4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
 5. ИМАТОН «Личностный опросник MMPI»
 6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система
 7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
 8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
 9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
 10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
 11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
 12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
 13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
 14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.
- Учебно-наглядные пособия:
11. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»
 12. Основные этапы психолого-педагогического исследования
 13. Основные направления развития западной конфликтологии
 14. Функции трудовых конфликтов
 15. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта

16. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву)
 17. Конфликтная ситуация
 18. Отрасли психологии
 19. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
 20. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.
- Журналы в библиотеке университета: Психологический журнал
Известия Юго-Западного государственного университета. Серия
«Лингвистика и педагогика»

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия и положения каждой новой темы; важные положения аргументируются и иллюстрируются примерами из практики; объясняется практическая значимость изучаемой темы; делаются выводы; даются рекомендации для самостоятельной работы по данной теме. На лекциях необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных вопросов. В ходе лекции студент должен конспектировать учебный материал. Конспектирование лекций – сложный вид работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это лично студентом в режиме реального времени в течение лекции. Не следует стремиться записать лекцию дословно. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем кратко записать ее. Желательно заранее оставлять в тетради пробелы, куда позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно внести дополнительные записи. Конспект лекции лучше

подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, который преподаватель дает в начале лекционного занятия. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологией. Работу с конспектом лекции целесообразно проводить непосредственно после ее прослушивания, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях. Работа с конспектом лекции предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий, предполагает самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы, указанной в п.8.2.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины продолжается на практических занятиях, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. При работе с источниками и литературой необходимо:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прочитанное;
- фиксировать основное содержание прочитанного текста; формулировать устно и письменно основную идею текста; составлять план, формулировать тезисы.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю. Обязательным элементом самостоятельной работы по дисциплине является самоконтроль. Одной из важных задач обучения студентов способам и приемам самообра-

зования является формирование у них умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля приучает студентов к планированию учебного труда, способствует углублению их внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей. Самоконтроль включает:

- оперативный анализ глубины и прочности собственных знаний и умений;
- критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заметить и исправить свои ошибки. Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;
- пересказ с опорой на иллюстрации, чертежи, схемы, таблицы, опорные положения.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

При подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо повторить основные теоретические положения каждой изученной темы и основные термины, самостоятельно решить несколько типовых компетентностно-ориентированных задач.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудиторные занятия по дисциплине проводятся в учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа и лаборатории кафедры коммуникологии и психологии оснащенных стандартной учебной мебелью (столы и стулья для обучающихся; стол и стул для преподавателя; доска).

Для организации образовательного процесса применяются технические средства обучения: ноутбук ASUSX50VL РМД-Т2330/14/1024М/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020М/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеочамера Флеш PanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color, телевизор TV Витязь, видеоманитофон Philips, музыкальный центр LGF-5865AX, системный блок iCe12000|256CDRW| ASUC MB, монитор 17Samsung 765 MB<0.20,50-160Hz,1600x1200@68Hz.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства

(персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			