

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНБАССКАЯ АГРАРНАЯ АКАДЕМИЯ»

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

О.А. Удалых

(подпись)

« 02 » 09 2024 г.

МП

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Психология ведения переговоров

(наименование дисциплины)

Направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль)

(наименование профиля/специализации подготовки, при наличии)

Квалификация выпускника: бакалавр

(квалификация выпускника)

Год начала подготовки: 2023

Макеевка – 2024

Фонд оценочных средств по дисциплине является частью ОПОП ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология и предназначен для оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся.

Разработчик(и)


(подпись)

Емец И.А.

(подпись)

(ИОФ)

(подпись)

(ИОФ)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании ПМК кафедры психологии, протокол № 1 от 30 августа 2024 года

Председатель ПМК


(подпись)

Л.С. Бондарь
(ИОФ)

Фонд оценочных средств утвержден на заседании кафедры психологии, протокол № 1 от 30 августа 2024 года

Заведующий кафедрой


(подпись)

Е.Н. Рядинская
(ИОФ)

Раздел 1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Психология ведения переговоров»

Угруппированная группа	37.00.00 Психологические науки		
Направление подготовки	37.03.01 Психология		
Направленность программы	Психология		
Образовательная программа	Бакалавриат		
Квалификация	бакалавр		
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Часть, формируемая участниками образовательных отношений		
Форма контроля	зачет		
Показатели трудоемкости	Форма обучения		
	очная	заочная	очно-заочная
Год обучения	4	-	4
Семестр	7	-	7
Количество зачетных единиц	2	-	2
Общее количество часов	72	-	72
- лекционных	16	-	6
- практических (семинарских)	20	-	4
- лабораторных	-	-	-
курсовая работа (проект)	-	-	-
- контактной работы (консультации)	10		17
- - контактной работы на промежуточную аттестацию	2,0	-	2,0
- самостоятельной работы	24	-	43,0

1.2. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной «Психология ведения переговоров»

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<i>ПК-5. Способен осуществлять психологическое сопровождение исследования рынка информационных услуг, процессов коммуникации с использованием информационных технологий, продуктов информационных технологий, обеспечения психологической безопасности, включая интернет-</i>	<i>ПК-5.1. Знает особенности рынка информационных услуг, продуктов информационных технологий, предназначенных для широкого круга пользователей, осуществляет психологическое сопровождение исследования рынка информационных услуг и продуктов информационных технологий, предназначенных для широкого</i>	Знать: правила сбора и обработки первичных знаний. Уметь: применять знания обобщенные для сбора и обработки психологически важной первичной информации от клиента Владеть: навыками организации процесса сбора данных о социальной ситуации функционирования личности, имеющей значение для оказания психологической помощи

<i>контентисредствам ассовойинформации</i>	<i>кругапользователей, осуществляетпсихологиче скоесопровождение процессовкоммуникации сиспользованиеминформа ционныхтехнологий</i>	
--	---	--

1.3. Перечень тем дисциплины

№ п/п	Наименование темы
1.	Критерии выделения типов и видов переговорного процесса
2.	Социально-психологический подход к переговорам как к деловому общению
3.	Личность и переговорный процесс
4.	Психологические критерии затрудненного общения в процессе переговоров
5.	Показатели стратегий взаимодействия в процессе переговоров
6.	Метод «Принципиального ведения переговоров»
7.	Правила и принципы применения техники «4-х шагового» метода ведения переговоров в ситуациях конфликтного межличностного и делового взаимодействия
8.	Основные приемы проведения переговоров, основанных на 4-х шаговом методе (1 и 2 шаг)
9.	Основные приемы проведения переговоров, основанных на 4-х шаговом методе (3 и 4 шаг)
10.	Особенности посреднической деятельности, основанной на 4-х шаговом методе

1.4. Матрица соответствия тем дисциплины и компетенций

<i>Шифр компетенции по ФГОС ВО</i>	<i>Шифр темы</i>									
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10
ПК-5.1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

1.5. Соответствие тем дисциплины и контрольно-измерительных материалов

№ темы	ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ					
	<i>Тестовые задания по теоретическому материалу</i>	<i>Вопросы для устного опроса</i>	<i>Типовые задания практического характера</i>	<i>Задания для контрольной работы</i>	<i>Тематика рефератов, докладов, сообщений</i>	<i>Групповое творческое задание</i>
	Блок А Контроль знаний		Блок Б Контроль умений, навыков			
Тема 1	+	+	+	+	+	+
Тема 2	+	+	+	+	+	+
Тема 3	+	+	+	+	+	+
Тема 4	+	+	+	+	+	+
Тема 5	+	+	+	+	+	+
Тема 6	+	+	+	+	+	+
Тема 7	+	+	+	+	+	+
Тема 8	+	+	+	+	+	+
Тема 9	+	+	+	+	+	+
Тема 10	+	+	+	+	+	+

1.6. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Результат обучения по дисциплине	Критерии и показатели оценивания результатов обучения				
	неудовлетворительно		удовлетворительно	хорошо	отлично
I этап	Отсутствие знаний	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные и систематические знания
II этап	Отсутствие знаний	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные и систематические знания
III этап	Отсутствие знаний	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные и систематические знания

Раздел 2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Блок А ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Фонд тестовых заданий по дисциплине

Рубежный тест к модулю

1. Теоретико-методологические основы психологии ведения переговоров в контексте личностного подхода в качестве детерминант, затрудняющих переговоры, рассматриваются (выберите правильные ответы):

1. Социальные потребности
2. Отношения
3. Экспрессивность
4. Экстраверсия-интроверсия

2. Какое научное представление лежит в основе личностного подхода к переговорам (выберите правильный ответ):

1. Представление о взаимодействии личности и общения
2. Представление о непрерывном развитии человека
3. Представление об обобщении как трехстороннем процессе.

3. К какой модели общения как наиболее оптимальной относится скептически автор концепции неадаптивной активности В.А. Петровский? (выберите правильный ответ):

1. К моделям общения, основанным на принципе конгруэнтности
2. К моделям общения, основанным на принципе субъектности
3. К моделям общения, основанным на принципе свободы выбора партнера

4. Направленность на другого человека не всегда является условием отсутствия трений и сбоев в общении потому, что (выберите правильный ответ):

1. Направленность может иметь отрицательный знак
2. Направленность может быть не понята партнером
3. Направленность может быть неискренней.

5. Если партнер относится к другому как к ценности, то он (выберите правильный ответ):

1. Принимает его индивидуальность
2. Постоянно стремится понять его
3. Поддерживает партнера во всех его начинаниях

6. Какими личностными особенностями обладает человек, если он затрудняет общение? (выберите правильный ответ):

1. Завистливость
2. Неаттрактивность
3. Заботливость

7. Кто из отечественных психологов предложил разделять феномены «нарушенное

общение», «барьеры общения», «трудности общения»? (выберите правильный ответ):

1. К.Л. Иванова.
2. В.Н. Куница
3. Л.А. Петровская

8. С помощью каких показателей можно отличить «нарушенное общение», «барьеры общения», «трудности общения»? (выберите правильный ответ):

1. Степень неудовлетворенности общением
2. Частота прерывания общения
3. Частота обращения за помощью к другим людям

9. В качестве показателя, указывающего на отличия между «нарушенным общением», «барьерами общения», «трудностями общения»? (выберите правильный ответ):

1. Степень эмоционального напряжения
2. Степень осмысления партнера
3. Степень выразительности партнера

10. Насколько вы согласны с утверждением, что в качестве показателя, указывающего на отличия между «нарушенным общением», «барьерами общения», «трудностями общения» следует рассматривать степень вовлеченности в общение и последствия действия партнеров? (выберите правильный ответ):

1. Полностью не согласен с утверждением
2. Согласен с первой частью утверждения
3. Согласен со второй частью утверждения
4. Полностью согласен с утверждением

11. Почему партнеры по переговорам могут не осознавать свой «вклад» в возникновение трудностей и не всегда могут самостоятельно изменить способы и формы взаимодействия? (выберите правильный ответ):

1. Не знают о том, что трудности общения - это результат взаимодействия двух и более людей.
2. Полагают, что трудности общения возникают спонтанно
3. Считают, что они дают правильные оценки процессу общения

12. На фрустрацию каких потребностей указано в работах А. Адлера, способствующих формированию отношений, затрудняющих процесс взаимодействия? (выберите правильный ответ):

1. Потребность «быть членом группы»
2. Потребность в превосходстве
3. Потребность бытия индивидуальностью

13. О фрустрации каких базовых потребностей идет речь в работах Э. Фромма, приводящих к деструктивному поведению? (выберите правильный ответ):

1. Потребность в идентичности
2. Потребности в соблюдении правил общения
3. Потребность в смысле жизни

14. Каким образом могут выбрать стратегии взаимодействия партнеры, для того, чтобы преодолеть тревогу, эмоциональный, когнитивный и мотивационный диссонанс? (выберите правильный ответ):

1. Стратегию демонстрации зависимости, беспомощности.
2. Стратегию маскировки своих чувств и переживаний

3. Стратегию изменения круга общения

15. В каком направлении психологии обращаются с особенностями человеческого существования и потребностями партнеров в процессе их взаимодействия? (выберите правильный ответ):

1. В психологии свободы
2. В гуманистической психологии
3. В психологии жизненного пути

Критерии и шкалы оценивания тестов

Критерии оценивания при текущем контроле
процент правильных ответов менее 40 (по 5 бальной системе контроля – оценка «неудовлетворительно»);
процент правильных ответов 40 – 59 (по 5 бальной системе контроля – оценка «удовлетворительно»)
процент правильных ответов 60 – 79 (по 5 бальной системе контроля – оценка «хорошо»)
процент правильных ответов 80-100 (по 5 бальной системе контроля – оценка «отлично»)

Вопросы для устного опроса

1. К правилам «Метода принципиального ведения переговоров» относятся...
2. К правилам «Метода принципиального ведения переговоров» относятся...
3. Использование «Метода принципиального ведения переговоров» предполагает...
4. Подготовка к третьему этапу ведения переговоров включает...
5. Техника «отказа» включает ряд действий...
6. Переход взаимодействия, состоящего из зрительных, в конфликт типа «стычки» сопровождается следующими действиями...
7. К основным правилам «четырёхшагового» метода ведения переговоров относятся...
8. В договоре-соглашении должны быть указаны...
9. Каким образом негативная система отношений личности будет влиять на восприятие и понимание партнера по переговорам?

Критерии и шкалы оценивания устного опроса

Критерии оценки при текущем контроле	Оценка
Студент отсутствовал на занятии или не принимал участия. Неверные и ошибочные ответы по вопросам, разбираемым на семинаре	«неудовлетворительно»
Студент принимает участие в обсуждении некоторых проблем, даёт расплывчатые ответы на вопросы. Описывая тему, путается и теряет суть вопроса. Верность суждений, полнота и правильность ответов – 40-59 %	«удовлетворительно»
Студент принимает участие в обсуждении некоторых проблем, даёт ответы на некоторые вопросы, то есть не проявляет достаточно высокой активности. Верность суждений студента, полнота и правильность ответов 60-79%	«хорошо»
Студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; даёт логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Высокая активность студента при ответах на вопросы преподавателя,	«отлично»

активное участие в проводимых дискуссиях. Правильность ответов и полнота их раскрытия должны составлять более 80%	
---	--

Блок Б
ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УМЕНИЙ,
НАВЫКОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Типовые задания для практических занятий

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма/Методы интерактивного обучения
	Модуль 1. Теоретико-методологические основы психологии ведения переговоров		
1	Критерии выделения типов видов переговорного процесса	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга
2	Социально-психологический подход к переговорам как к деловому общению	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга
3	Личность и переговорный процесс	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга
4	Психологические критерии затрудненного общения в процессе переговоров	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга
5	Показатели стратегий взаимодействия в процессе переговоров	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга
	Модуль 2. Социально-психологические технологии проведения переговоров.		
6	Метод «Принципиального ведения переговоров»	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга
7	Правила и принципы применения техники «4-х шагового» метода ведения переговоров в ситуациях конфликтного межличностного и делового взаимодействия	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга
8	Основные приемы проведения переговоров, основанных на 4-х шаговом методе (1 и 2 шаг)	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга
9	Основные приемы проведения переговоров, основанных на 4-х	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга

	шагномметоде(3 и4шаг)		
10	Особенности посреднической деятельности, основанной на 4-х шагах метода	семинар	интерактивный режим диалога-обсуждения ключевого вопроса с элементами тренинга

Критерии и шкалы оценивания решения практических заданий

Критерии оценки при текущем контроле	Оценка
Задача не решена или решена неправильно	«неудовлетворительно»
Задание понято правильно; в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде	«удовлетворительно»
Составлен правильный алгоритм решения задачи; в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ	«хорошо»
Составлен правильный алгоритм решения задачи; в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок; получен верный ответ; задача решена рациональным способом	«отлично»

Задания для контрольной работы (очно-заочной форма обучения)

1. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем психологии и проведения переговоров.
2. Переговоры как условие жизнедеятельности человека.
3. История становления видов и типов переговоров.
4. Влияние этической мысли на разработку принципов ведения переговоров.
5. Типология переговоров
6. Виды классификаций переговоров
7. Типы отношений между партнерами как критерий определения вида переговоров
8. Функции переговоров
9. Переговоры как вид делового общения (стороны общения, структура, виды)
10. Социально-психологические барьеры вступления в переговорный процесс.
11. Социально-психологические показатели превращения Другого во Врага
12. Личностный подход к переговорам как интеграция идей личностной парадигмы в психологию общения.
13. Роль потребностей, мотивов и направленности личности в организации переговорного процесса.
14. Фрустрация социальных потребностей личности в ситуации переговоров.
15. Коммуникативная компетентность. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).

16. Стили общения личности и стили ведения переговоров
17. Роль индивидуально - личностных характеристик в протекании переговорного процесса (эмоциональная устойчивость, толерантность к стрессогенным факторам; активность; креативность, общительность, locus контроля, эмпатия и т.д).
18. Феномен личностного влияния в психологии переговоров. Типы личностного влияния.
19. Сценарии и механизмы взаимодействия. Виды взаимодействия.
20. Стратегии и способы взаимодействия в процессе переговоров

Критерии и шкалы оценивания контрольной работы

Критерии оценивания	Оценка
Ответ не был дан или не соответствует минимальным критериям	«неудовлетворительно»
Ответ со значительным количеством неточностей, но соответствует минимальным критериям	«удовлетворительно»
Ответ был верным с незначительным количеством неточностей	«хорошо»
Ответ полный с незначительным количеством неточностей	«отлично»

Темы для подготовки реферата (доклада, сообщения, презентации)

1. Понятие конфликтной ситуации. Виды конфликтного взаимодействия.
2. Социально-психологические причины неэффективного разрешения конфликтных ситуаций.
3. Конструктивное взаимодействие
4. Классификация причин затрудненного делового общения и переговоров.
5. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности ведения переговоров.
6. Причины трудностей разрешения конфликтных, проблемных ситуаций
7. Виды переживаний, вызванных трудностями разрешения проблемных ситуаций
8. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие об уходе от проблемы
9. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие об уходе от проблемы
10. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о подавлении желания вступить в переговоры
11. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении «выиграть», не считаясь с партнером
12. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении разрешить проблему на основе компромисса.
13. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении к сотрудничеству в процессе переговоров.
14. Виды противоречий во взаимодействии, порождающие возникновение проблемных ситуаций.
15. Особенности «позиционной борьбы» в процессе ведения переговоров.
16. Уровни ведения переговоров соответствующие им правила
17. Приемы нечестного ведения переговоров
18. Техника отказа. Как правильно сказать «нет» в переговорном процессе
19. Техника и функции вопроса в переговорном процессе.
20. Понятие о видах альтернатив, подготовленных для переговорного процесса.

Критерии и шкалы оценивания рефератов (докладов)

Оценка	Профессиональные компетенции	Отчетность
«отлично»	Работа выполнена на высоком профессиональном	Письменно

	уровне. Полностью соответствует поставленным в задании целям и задачам. Представленный материал в основном верен, допускаются мелкие неточности. Студент свободно отвечает на вопросы, связанные с докладом. Выражена способность к профессиональной адаптации, интерпретации знаний из междисциплинарных областей	оформленный доклад (реферат) представлен в срок. Полностью оформлен в соответствии с требованиями
«хорошо»	Работа выполнена на достаточно высоком профессиональном уровне, допущены несколько существенных ошибок, не влияющих на результат. Студент отвечает на вопросы, связанные с докладом, но недостаточно полно. Уровень недостаточно высок. Допущены существенные ошибки, не существенно влияющие на конечное восприятие материала. Студент может ответить лишь на некоторые из заданных вопросов, связанных с докладом	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен в срок, но с некоторыми недоработками
«удовлетворительно»	Уровень недостаточно высок. Допущены существенные ошибки, не существенно влияющие на конечное восприятие материала. Студент может ответить лишь на некоторые из заданных вопросов, связанных с докладом	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен со значительным опозданием (более недели). Имеются отдельные недочеты в оформлении
«неудовлетворительно»	Работа выполнена на низком уровне. Допущены грубые ошибки. Ответы на связанные с докладом вопросы обнаруживают непонимание предмета и отсутствие ориентации в материале доклада	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен со значительным опозданием (более недели). Имеются существенные недочеты в оформлении.

Критерии и шкалы оценивания презентации

Дескрипторы	Минимальный ответ «неудовлетворительно»	Изложенный, раскрытый ответ «удовлетворительно»	Законченный, полный ответ «хорошо»	Образцовый ответ «отлично»
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не	Представляемая информация не систематизирована и/или не	Представляемая информация систематизирована и последовательна.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и

	использованы профессиональные термины.	последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина.	Использовано более 2 профессиональных терминов.	логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.

Индивидуальное творческое задание

Задание №1. «Диагностика удовлетворенности деловым общением»

Цель: Определить степень удовлетворенности общением с деловыми партнерами.

Задачи:

Определить степень удовлетворенности общением с деловыми партнерами. Дать практически рекомендации в соответствии с полученными данными.

Для обработки полученных данных использовать частотный анализ. Выделить утверждения из опросника, которые оцениваются в 1-2 балла и свидетельствуют, что именно эти аспекты общения участники исследования остаются неудовлетворенными и параметры общения, которыми они удовлетворены (4-5 баллов).

Участники исследования: 5 человек

Методика: Оценка степени удовлетворенности общением с деловым партнером. Автор методики Лабунская В.А.

Описание методики: Методика «Оценка степени удовлетворенности общением с деловым партнером» включает в себя опросник, состоящий из 20 суждений, которые тематически делятся на 3 категории: 1- оценка степени удовлетворенности потребности в признании; 2- оценка удовлетворенности потребности в помощи и поддержке со стороны деловых партнеров; 3- оценка степени удовлетворенности потребности в одобрении. Опрос участников исследования может проходить как индивидуально, так и в групповом порядке. Испытуемому необходимо прочитать каждое суждение и выбрать оценку, соответствующую степени удовлетворенности конкретным параметром общения, затем занести оценку в бланк для регистрации ответов.

Ход работы:

1. Участники исследования знакомятся с инструкцией.
2. Участнику исследования предлагается занести ответы на вопросы из опросника в бланк для регистрации ответов.
3. Обработка полученных данных с помощью частотного анализа.
3. Построение графика для каждого участника исследования на основе полученных результатов.
4. Построение общего графика, отражающего степень удовлетворенности общением с деловым партнером всех участников исследования.
5. **Анализ и интерпретация данных.** (Приложить протоколы ответов участников исследования (5 протоколов))

6. Выводы и рекомендации.

Задание №2 «Социально-психологические характеристики «трудного» партнера делового общения»

Цель: выявить социально-психологическое содержание представлений о трудном партнере делового общения

Задачи:

1. Определить на основе предлагаемой методики социально-психологические особенности общения «трудного» партнера.
2. Дать советы и рекомендации по преодолению трудностей в процессе проведения переговоров.

Процедура выполнения задания:

1. Опросить с помощью методики "Социально-психологические характеристики субъекта общения" 5 человек, включая исполнителя практической работы
2. **Обработать данные и представить в письменном виде. Количественный и качественный анализ результатов вопроса.**

В опроснике представлены пять групп характеристик общения. Каждая группа включает как "позитивные", так и "негативные" черты, определяющие его эффективность.

Суммарная оценка степени влияния различных групп характеристик позволяет выявить степень индивидуальной или групповой чувствительности к определенным сторонам общения ("профиль психологических трудностей общения"), установить степень сензитивности к "позитивным" и "негативным" чертам общения, создать "портреты оптимального и трудного партнера" с точки зрения субъекта или группы.

3. Схемы выполнения и предъявления работы:

А) титульный лист: указать название практической работы и ФИО исполнителя

Б) На втором листе указать цели и задачи

В) Приложить протоколы ответов участников исследования (5 протоколов)

4. Сделать выводы по следующей схеме:

4.1. Какие характеристики общения расцениваются участниками исследования как затрудняющие взаимодействие?

4.2. Какие интерпретации личности участников исследования можно сделать на основе их представлений о трудном партнере делового общения?

4.3. В заключение работы дать рекомендации, направленные на преодоление трудностей общения.

Задание №3. Разработка сценария проведения переговоров в конфликтной ситуации

Цель практической работы:

осуществить анализ конфликтных ситуаций (виды конфликтных ситуаций прилагаются) и разработать на основе технологий «4-шагового метода ведения переговоров» сценарий переговоров.

Процедура выполнения практической работы

1. С целью выполнения контрольной работы необходимо предложить 2 человекам прочитать конфликтные ситуации, остановиться на одной из них, затем каждый выбирает наиболее приемлемый для него способ поведения. Например, в первой ситуации кто – то выбирает вариант «А», кто-то вариант «Б» и т.д.. После того, как участники остановятся на той

или иной стратегии поведения, предложить им провести переговоры с целью договориться об условиях совместной работы.

2. Вести запись переговоров и зафиксировать ошибки, опираясь на сценарий переговоров и основные критерии его успешности (см. лекцию)

3. Практическая

работа должна быть предоставлена в письменном виде и содержать следующую информацию:

- 1) название контрольной работы, ФИО исполнителя
- 2) социо-демографический портрет участников переговорного процесса
- 3) описание конфликтной ситуации, которую они выбрали
- 4) анализ психологической стратегии решения конфликтной ситуации, на которой каждый из них остановился
- 5) перечень ошибок, которые они совершили в процессе ведения переговоров
- 6) правильный сценарий ведения переговоров. Он состоит из прямой речи каждого участника переговоров, напоминает «киносценарий» и завершается подробным описанием пунктов «соглашения», которое появилось в результате переговоров.

Объем контрольной работы 5-6 страниц текста.

Задание №4. «Социально-психологический портрет участников тренинга, направленного на обучение ведению переговоров»

Цель: определить проблемы участников группы, сферы взаимодействия, в которых они и проявляются, навыки и умения, которые бы они хотели развивать.

Задачи:

1. Определить в какой из сфер профессионального взаимодействия у участников взаимодействия возникают проблемы
2. Установить какие из конкретных ситуаций переговоров будут «трудными» для участников исследования
3. Определить особенности поведения и переживаний участников исследования в ситуациях трудного общения, трудных переговоров.
4. Установить какие из перечисленных ниже особенностей поведения являются причиной возникновения трений и сбоев в процессе ведения переговоров
5. Выяснить какими из перечисленных знаний и умений хотели бы овладеть участники исследования для того, чтобы успешно проводить переговоры?

Процедура проведения исследования.

1. В исследовании должны принять участие 5 человек
2. Использовать специальный опросник, включающий инструкцию: «« Я провожу набор в группу социально-психологического тренинга, целью которого обучить людей вести переговоры в трудных для них ситуациях. Представьте себе, что вы хотели бы участвовать в таком социально-психологическом тренинге. Для этого Вам необходимо ответить на вопросы, приведенные ниже»».
3. Для обработки полученных данных использовать частотный анализ. Выделить те утверждения из опросника, которые оцениваются в 5 и 4 балла и свидетельствуют, что именно эти характеристики взаимодействия, переживания и ситуации переговоров вызывают трудности. Кроме этого, выберите те утверждения, которые фиксируют от 80% до 100% участников вашего исследования (4-5 человек).
4. На основе полученных данных составить портреты предполагаемых участников переговорного процесса.
5. Анализ и интерпретация данных.
6. Выводы и рекомендации.

7. Работу сдать в письменном виде, приложив к ней протоколы ответов участника исследования (5 протоколов). Объем контрольной работы 5-6 страниц.

Задание 5. Провести социально-психологический тренинг ведения переговоров на основе «4-х шагового метода»

Цель: отработка техники ведения переговоров, проведения экспертизы результатов переговорного процесса.

Процедура выполнения задания

1. Выбрать проблему и предложить ее разрешить, используя технологию «4-х шагового метода»
2. Определить цели социально-психологического тренинга
3. Разработать упражнения на развитие навыков, необходимых для проведения переговоров
4. Подготовить наглядный материал для участников тренинговой группы.
5. Выделить «примирительные жесты»
6. В качестве основных тем работы тренинговой группы выбрать следующие:
 1. Представление себя другому в процессе переговоров
 2. "Портрет" трудного партнера переговоров
 3. Диагностика трений, сбоев, стычек, конфликтов
 4. "Анатомия" проблемы и стратегии ее решения
5. Шаг "первый" - договориться о встрече
6. Шаг "второй" - пространство общения.
7. Шаг "третий" - проведение переговоров во время встречи
8. "Примирительные жесты"
9. Шаг "четвертый" - заключение соглашения
7. Программу тренинга сдать в письменном виде. Объем работы 5-6 страниц.

Критерии и шкалы оценивания индивидуального задания

Критерии оценивания	Оценка
Задание не выполнено или допущены существенные неточности	«неудовлетворительно»
Задание выполнено не в полном объеме или полученные результаты недостаточно аргументированы, нарушена логика и последовательность изложения результатов	«удовлетворительно»
Задание выполнено в полном объеме, полученные результаты логичны, последовательны, но аргументированы недостаточно четко	«хорошо»
Задание выполнено в полном объеме, полученные результаты аргументированы, логичны, последовательны	«отлично»

Блок В

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем психологии и проведения переговоров.
2. Переговоры как условие жизнедеятельности человека.
3. История становления видов и типов переговоров.
4. Влияние этической мысли на разработку принципов ведения переговоров.
5. Типология переговоров
6. Виды классификаций переговоров
7. Типы отношений между партнерами как критерий определения вида переговоров
8. Функции переговоров
9. Переговоры как вид делового общения (стороны общения, структура, виды)
10. Социально-психологические барьеры вступления в переговорный процесс.
11. Социально-психологические показатели превращения Другого во Врага
12. Личностный подход к переговорам как интеграция идей личностной парадигмы в психологию общения.
13. Роль потребностей, мотивов и направленности личности в организации переговорного процесса.
14. Фрустрация социальных потребностей личности в ситуации переговоров.
15. Коммуникативная компетентность. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).
16. Стили общения личности и стили ведения переговоров
17. Роль индивидуально - личностных характеристик в протекании переговорного процесса (эмоциональная устойчивость, толерантность к стрессогенным факторам; активность; креативность, общительность, locus контроля, эмпатия и т.д.).
18. Феномен личностного влияния в психологии и переговорах. Типы личностного влияния.
19. Сценарии и механизмы взаимодействия. Виды взаимодействия.
20. Стратегии и способы взаимодействия в процессе переговоров
21. Понятие о конфликтной ситуации. Виды конфликтного взаимодействия.
22. Социально-психологические причины неэффективного разрешения конфликтных ситуаций.
23. Конструктивное взаимодействие
24. Классификация причин затрудненного делового общения и переговоров.
25. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности ведения переговоров.
26. Причины трудностей разрешения конфликтных, проблемных ситуаций
27. Виды переживаний, вызванных трудностями разрешения проблемных ситуаций
28. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие об уходе от проблемы
29. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие об уходе от проблемы
30. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о подавлении желания вступить в переговоры
31. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении «выиграть», не считаясь с партнером
32. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении разрешить проблему на основе компромисса.
33. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении к сотрудничеству в процессе переговоров.
34. Виды противоречий во взаимодействии, порождающие возникновение проблемных ситуаций.
35. Особенности «позиционной борьбы» в процессе ведения переговоров.
36. Уровни ведения переговоров соответствующие им правила

37. Приемы нечестного ведения переговоров
38. Техника отказа. Как правильно сказать «нет» в переговорном процессе
39. Техника и функции вопроса в переговорном процессе.
40. Понятие о видах альтернатив, подготовленных для переговорного процесса.
41. Что такое «наилучшая альтернатива» и ее функции
42. Условия применения 4-х шагового метода ведения переговоров
43. Цели, техника ведения переговоров на первом этапе
44. Требования к организации второго этапа встречи (пространственно-временные характеристики).
45. Умения слушать, необходимые для ведения переговоров.
46. Умения высказывать суть проблемы и вести диалог, необходимые для ведения переговоров.
47. Виды примирительных высказываний.
48. Цели и техника третьего этапа ведения переговоров
49. К чему должен подготовиться участник переговоров, прежде чем наступит третий этап?
50. Как отвечать на возражения партнера?
51. Правила выработки соглашения на четвертом этапе.
52. Общие правила ведения переговоров на всех этапах
53. Отличие метода «принципиального ведения переговоров» от силовой борьбы и тактики уступчивости.
54. Особенности посреднической деятельности в процессе ведения переговоров
55. Цели, задачи, темы тренинга ведения переговоров

Шкала оценивания

Зачет	Критерии оценивания
«Отлично»	Сформированные и систематические знания; успешные и систематические умения; успешное и систематическое применение навыков
«Хорошо»	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания; в целом успешные, но содержащие пробелы умения; в целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыка
«Удовлетворительно»	Неполные знания; в целом успешное, но несистематическое умение; в целом успешное, но несистематическое применение навыков
«Неудовлетворительно»	Фрагментарные знания, умения и навыки / отсутствуют знания, умения и навыки

Образец оформления экзаменационного билета

**Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ДОНБАССКАЯ АГРАРНАЯ АКАДЕМИЯ»**

Факультет Экономико-правовой
Кафедра психологии

Образовательная программа бакалавриат
Направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) Клиническая психология и психотерапия
Курс 1
Семестр 1

Дисциплина **«Психология ведения переговоров»**

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем психологии и проведения переговоров.
2. Переговоры как условие жизнедеятельности человека.

Утверждено на заседании кафедры психологии
Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Зав. кафедрой _____ Е.Н.Рядинская
подпись

Экзаменатор _____ Р.М.Литвинова
подпись

ПК-5. Способен осуществлять психологическое сопровождение исследования рынка информационных услуг, процессов коммуникации с использованием информационных технологий, продуктов информационных технологий, обеспечения психологической безопасности, включая интернет- контент и средства массовой информации						
ПК-5.1. Знает об особенностях рынка информационных услуг, продуктов информационных технологий, предназначенных для широкого круга пользователей, осуществляет психологическое сопровождение исследования рынка информационных услуг и продуктов информационных технологий, предназначенных для широкого круга пользователей, осуществляет психологическое сопровождение процессов коммуникации с использованием информационных технологий						
Б1.В.3.4 ПСИХОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ						
	<i>Задания закрытого типа</i>					
1 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа:</i> Просодическими средствами невербального общения выступают: 1) интонация 2) жесты 3) дистанция между общающимися <i>Правильный ответ: 1</i>					
2 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст и установите последовательность:</i> Расположите этапы переговоров в порядке возрастания: <i>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:</i> 1)Установление контакта 2)торг 3)позиционирование 4)заключение соглашения <i>Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо</i> <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <i>Правильный ответ: 1324</i>					
3 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст и установите последовательность:</i> Расположите фазы переговоров в порядке возрастания: <i>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:</i> 1) Начало 2) Аргументирование 3) Передача информации 4) Принятие решений 5) Опровержение доводов собеседника <i>Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо</i> <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <i>Правильный ответ: 13254</i>					
4 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст и установите соответствие:</i> Установите соответствие между фактором и его характеристикой <i>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:</i>					

		A	предел, на котором участники переговоров решают, что следует прекратить переговоры	1	максимизировать собственный результат	
		B	определяющий мотив в стратегии «состязание/борьба»	2	тупик	
		B	определяющее отношение в стратегии «приспособление»	3	жертвовать личными интересами в пользу интересов соперника	
		Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				
		A	B	B		
Правильный ответ: A-2,B-1,B-3						
5 ПК-5.1.	Прочитайте текст и установите соответствие: Установите соответствие между этапом переговоров и его характеристикой: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:					
	A	Переговоры начинаются со знакомства, представления членов команды, названия должностей. Также на этом этапе устанавливаются	1	Установление контакта		
	B	Стороны заявляют свои цели и интересы, то, чего хотят добиться во время переговорного процесса. Участники подкрепляют позицию аргументами,	2	торг		
	B	Когда стороны объявили позиции, приступают к поиску вариантов сотрудничества, обозначению приемлемых	3	позиционирование		
	Г	Если переговоры успешные, у сторон получилось достичь соглашения, итоговые результаты проговаривают	4	Заключения соглашения		
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:						
		A	B	B	Г	
Правильный ответ: A-1,B-3,B-2,Г-4						
Задания открытого типа						
6 ПК-5.1.	Прочитайте текст и впишите недостающее слово в соответствующем контексту надежде. Возникновение понятия «переговоры» исторически увязано с появлением					

	понятия _____
	<i>Правильный ответ: дипломатия</i>
7 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст и впишите недостающее слово в соответствующем контексту надежде.</i> Главной функцией переговоров является _____
	<i>Правильный ответ: совместное решение проблемы</i>
8 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст и впишите недостающее слово в соответствующем контексту надежде.</i> Завершение конфликта, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его _____
	<i>Правильный ответ: урегулированием</i>
9 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст и впишите недостающее слово в соответствующем контексту надежде.</i> Воздействие на конфликт преимущественно самих противоборствующих сторон с целью совместного полного или частичного удовлетворения своих основных потребностей, а также его локализации, относится к понятию _____ конфликтов.
	<i>Правильный ответ: разрешение</i>
10 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст и впишите недостающее слово в соответствующем контексту надежде.</i> Искусство применения отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых бесед(переговоров) называется _____ аргументирования.
	<i>Правильный ответ: тактикой</i>
11 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</i> Конкретные периоды в развитии переговорного процесса, качественно отличающиеся друг от друга, - это? 1) стадии переговоров 2) функции переговоров 3) формы переговоров 4) виды переговоров
	<i>Ответ: 1</i> <i>Обоснование:</i> <i>Стадии переговоров относятся к конкретным периодам в развитии переговорного процесса, качественно отличающиеся друг от друга</i>
12 ПК-5.1.	<i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</i> На переговорах с противостоящей стороной в ходе вооруженного конфликта по сравнению с переговорами в условиях сотрудничества роль личностного фактора, как правило? 1) возрастает 2) снижается 3) остается неизменной 4) исчезает
	<i>Ответ: 1</i> <i>Обоснование:</i> <i>Намерение противостоящих сторон вести переговоры в условиях вооруженного</i>

	конфликта означает, по существу, попытку перехода от силового к политическому способу его урегулирования. А значит личностный фактор играет важную роль в переговорном процессе, так как он влияет на эффективность переговоров и их результаты.
13 ПК-5.1.	Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Проблема переговоров - это? 1) объективно существующее или воображаемое противоречие 2) эффективность переговоров и их результаты 3) противоречие, служащее основой и необходимым условием переговорного процесса 4) развитие переговорного процесса Ответ: 13 Обоснование: Проблема переговоров - это объективно существующее или воображаемое противоречие, служащее основой и необходимым условием переговорного процесса, относится к понятию проблема переговоров.
14 ПК-5.1.	Дополните предложение словосочетанием из двух слов в соответствующем контексту падеже. _____ - область, где возможно достижение соглашения Правильный ответ: переговорное пространство
15 ПК-5.1.	Дополните предложение словосочетанием из двух слов в соответствующем контексту падеже. Осознанные побуждения сторон к вступлению в переговорный процесс, связанные с удовлетворением их потребностей, совокупность внешних и _____, вызывающих переговорную активность субъекта, - это его мотивы Правильный ответ: внутренних условий
16 ПК-5.1.	Дополните предложение словосочетанием из двух слов в соответствующем контексту падеже. Аффект Стресс Настроение Страсть относятся к формам _____ Правильный ответ: проявления эмоций
17 ПК-5.1.	Прочитайте приведенный ниже текст, в котором пропущен ряд слов. Выберите из предлагаемого списка слова, которые необходимо вставить на место пропусков. Предпосылками правильной организации _____ как формы _____, по мнению М.Винтера, являются две сферы - это: _____ и аффективная Список терминов: 1) переговоры 2) разговор 3) когнитивная Слова в списке даны в именительном падеже. Каждое слово (словосочетание) может быть использовано только один раз. В ответе запишите номера терминов в порядке их употребления в тексте. Правильный ответ: 213
18 ПК-5.1.	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию? Правильный ответ: Предмет переговоров — это то, о чём стороны будут договариваться. До начала переговоров важно чётко представлять себе предмет

	<i>переговоров и обсуждаемую проблему.</i>
19 ПК- 5.1.	<i>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</i> Дискуссия - это
	<i>Правильный ответ: Дискуссия - это Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающий всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участниками.</i>
20 ПК- 5.1.	<i>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</i> Технология переговоров - это
	<i>Правильный ответ: Технология переговоров - это совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации.</i>

**Лист визирования фонда оценочных средств
на очередной учебный год**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология ведения переговоров» проанализирован и признан актуальным для использования на 2025_ - 2026 учебный год.

Протокол заседания кафедры психологии от «16» апреля 2025 г. № 9

Заведующий кафедрой психологии



Рядинская Е.Н.

«16» апреля 2025 г.

Лист дополнений и изменений в фонд оценочных средств

Дисциплина «Психология ведения переговоров»
Направление подготовки: 37.03.01. Психология
На 2025/2026 учебный год

Вносятся следующие дополнения и изменения: (указываются составляющие ФОС дисциплины, в которые вносятся изменения и перечисляются вносимые в них изменения):

1. Блок В «Оценочные средства промежуточной аттестации» раздела 2 «Оценочные средства» добавлен пункт «Комплект итоговых оценочных материалов».
2. Структура и содержательная часть документа приведена в соответствие с индикаторами достижения компетенций.

Дополнения и изменения рассмотрены и одобрены на заседании кафедры психологии от «16» апреля 2025 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой психологии


(подпись)

Рядинская Е.Н.

«16» апреля 2025 г.