

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра Прикладной информатики

Фонд оценочных средств дисциплины

Б1.О.10 Переговоры, управление конфликтом и техника влияния

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования по направлению подготовки

09.04.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль):

Прикладные геоинформационные системы управления

Уровень:

Магистратура

Форма обучения

Очная

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
24.06.2022 г., протокол №10

Зав. кафедрой  Кольцов И.А.

Авторы-разработчики:

канд. психол. наук Ипатов А.В.

Санкт-Петербург 2022

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

«Переговоры, управление конфликтом и техника влияния»

Таблица 1. Перечень оценочных средств текущего контроля

№	Тема дисциплины	Формируемые компетенции	Формы текущего контроля успеваемости
2 семестр			
1	Определение переговоров и предмета переговоров. Подготовка к переговорам.	УК-3 УК-4 УК-5	Устная защита результатов практической работы
2	Принципиальные переговоры и их отличие от мягкого и жесткого подхода в переговорах.	УК-3 УК-4 УК-5	Устная защита результатов практической работы
3	Переменные переговоров.	УК-3 УК-4 УК-5	Устная защита результатов практической работы
4	Индивидуальная стратегия переговоров и разрешения конфликтов.	УК-3 УК-4 УК-5	Устная защита результатов практической работы
5	Переговоры в среде низкого и нулевого доверия. Техники увеличения веса и влияния.	УК-3 УК-4 УК-5	Устная защита результатов практической работы
Форма промежуточной аттестации:			Зачет

2. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций:
УК-3, УК-4, УК-5.

Таблица 2. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств
УК-3	Знать: — подходы к планированию и ведению переговоров.	Задания практико-ориентированного уровня: Практическая работа № 1,2,3,4,5
	Уметь: — проводить комплексный анализ переговорных позиций – своей и второй стороны.	Задания репродуктивного уровня: Практическая работа № 1,2,3,4,5
	Владеть: — навыком выстраивать процесс переговоров для достижения взаимовыгодных соглашений с сохранением или улучшением деловых соглашений между сторонами.	Задания репродуктивного: Практическая работа № 1,2,3,4,5
УК-4	Знать: — основные понятия и категории, связанные с переговорным процессом.	Задания практико-ориентированного уровня: Практическая работа № 1,2,3,4,5

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств
	Уметь: — выявлять потенциальные зоны соглашения процесса.	Задания репродуктивного уровня: Практическая работа № 1,2,3,4,5
	Владеть: — навыками ведения делового диалога с использованием приемов активного слушания; — навыками выявления позиций и интересов другой стороны посредством вопросов и парафраз.	Задания репродуктивного уровня: Практическая работа № 1,2,3,4,5
УК-5	Знать: — основы теории коммуникации, проблемы культурной идентичности и межкультурных контактов.	Задания репродуктивного уровня: Практическая работа № 1,2,3,4,5
	Уметь: — преодолевать культурный барьер, воспринимая межкультурные различия, избегать предубеждений и настраиваться на совместные действия с представителями других культур.	Задания репродуктивного уровня: Практическая работа № 1,2,3,4,5
	Владеть: - способами использования набора коммуникативных средств и делать их правильный выбор в зависимости от ситуации общения.	Задания репродуктивного уровня: Практическая работа № 1,2,3,4,5

3. Балльно-рейтинговая система оценивания

Таблица 3. Распределение баллов по видам учебной работы — 1 семестр

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	Баллы
Текущий контроль успеваемости	0-70
Промежуточная аттестация	0-30
ИТОГО	0-100

Таблица 3.1. Распределение баллов по текущему контролю успеваемости

№	Практические работы	Баллы
1	Практическая работа №1. Определение переговоров и предмета переговоров. Подготовка к переговорам.	0-14
2	Практическая работа №2. Принципиальные переговоры и их отличие от мягкого и жесткого подхода в переговорах.	0-14
3	Практическая работа №3. Переменные переговоров.	0-14
4	Практическая работа №4. Индивидуальная стратегия переговоров и разрешения конфликтов.	0-14
5	Практическая работа №5.	0-14

№	Практические работы	Баллы
	Переговоры в среде низкого и нулевого доверия. Техники увеличения веса и влияния.	
-	ИТОГО	0-70

Таблица 3.2. Конвертация баллов в итоговую оценку

Оценка	Баллы
Зачтено	40-100
Не зачтено	0-39

4. Содержание оценочных средств текущего контроля.

Перечень учебно-методического и информационного обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, в том числе по подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации представлены в рабочих программах и методических рекомендациях для обучающихся по освоению дисциплины.

Перечень практических работ, методика выполнения и критерии оценивания по темам дисциплины:

Практическая работа №1.
«Определение переговоров и предмета переговоров. Подготовка к переговорам»

Формируемые компетенции: УК-3, УК-4, УК-5.

Цель работы: изучить основные аспекты подготовки к переговорам, включая определение предмета переговоров, анализ сторон-участниц, составление профилей и планов переговоров, а также разработку шаблона подготовки к переговорам.

В рамках практической работы выполните следующие **задачи**:

1. Определение предмета переговоров:

- Выберите актуальную тему для переговоров в области прикладных геоинформационных систем (например, сотрудничество между государственными и частными организациями в области управления земельными ресурсами).
- Определите предмет переговоров, включая ключевые вопросы и цели, которые стороны хотят достичь. Подготовьте отчет, в котором опишите выбранную тему, предмет переговоров и его значимость для сторон.

2. Составление профилей сторон-участниц:

- Определите две стороны, участвующие в переговорах (например, государственный орган и частная компания). Составьте профили этих сторон, включая их интересы, позиции, ресурсы и возможные ограничения.
- Подготовьте таблицу, в которой будет представлена информация о каждой стороне, а также их ключевые интересы и позиции. Обоснуйте, как эти интересы могут повлиять на ход переговоров.

3. Составление плана переговоров:

- На основе анализа интересов и позиций сторон разработайте план переговоров, который будет включать минимальные и максимальные требования, возможные уступки и план обмена.
- Подготовьте план выбора требований и уступок. Укажите, как вы планируете достигать компромисса.

4. Разработка шаблона подготовки к переговорам:

- Создайте шаблон подготовки к переговорам, который будет включать ключевые элементы, такие как цели переговоров, анализ сторон, план действий, возможные уступки и критерии успеха.
- Подготовьте презентацию, в которой представите ваш шаблон, объясните его структуру и назначение, а также приведите примеры его применения в реальных переговорах.

Таблица 5.1. Критерии оценивания практической работы

Критерий оценивания	Результат
Работа представлена преподавателю, задания выполнены в полном объеме. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены знания компетентности в рамках поставленной цели.	14 баллов
Работа представлена преподавателю, задания выполнены частично. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены частичные знания компетентности в рамках поставленной цели.	8баллов
Работа не была представлена преподавателю, задания не выполнены. Знания компетентности в рамках поставленной цели не выявлены.	0 баллов

Практическая работа №2.
«Принципиальные переговоры и их отличие от мягкого и жесткого подхода в переговорах»

Формируемые компетенции: УК-3, УК-4, УК-5.

Цель работы: изучить концепцию принципиальных переговоров, их отличие от мягкого и жесткого подходов, а также освоить методы поиска взаимовыгодных решений в процессе переговоров.

В рамках практической работы выполните следующие **задачи**:

1. Изучение принципиальных переговоров:

- Ознакомьтесь с основными принципами принципиальных переговоров. Подготовьте краткий обзор, в котором опишите ключевые аспекты принципиальных переговоров, их цели и преимущества по сравнению с другими подходами.
- Приведите примеры ситуаций, в которых принципиальные переговоры могут быть более эффективными, чем мягкий или жесткий подход.

2. Сравнительный анализ подходов:

- Составьте таблицу, в которой сравните мягкий, жесткий и принципиальный подходы в переговорах. Укажите ключевые характеристики каждого подхода, их преимущества и недостатки.
- На основе анализа подготовьте отчет, в котором обоснуйте, в каких ситуациях каждый из подходов может быть наиболее уместным.

3. Поиск взаимовыгодных решений:

- Выберите реальную или гипотетическую ситуацию, связанную с управлением конфликтами в области прикладных геоинформационных систем (например, конфликт между различными заинтересованными сторонами в проекте по созданию геоинформационной системы).
- Опишите, как можно применить принципы принципиальных переговоров для поиска взаимовыгодного решения. Подготовьте документ, в котором представите ваш анализ, предложенные решения и обоснование их эффективности.

Таблица 5.2. Критерии оценивания практической работы

Критерий оценивания	Результат
Работа представлена преподавателю, задания выполнены в полном объеме. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены знания компетентности в рамках поставленной цели.	14 баллов
Работа представлена преподавателю, задания выполнены частично. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены частичные знания компетентности в рамках поставленной цели.	8баллов
Работа не была представлена преподавателю, задания не выполнены. Знания компетентности в рамках поставленной цели не выявлены.	0 баллов

Практическая работа №3. «Переменные переговоров»

Формируемые компетенции: УК-3, УК-4, УК-5.

Цель работы: изучить переменные, влияющие на процесс переговоров, включая определение минимума и максимума, зону оптимального соглашения (ZOPA) и наилучшую альтернативу обсуждаемому соглашению (BATNA). Развить навыки анализа и применения этих концепций в практических ситуациях.

В рамках практической работы выполните следующие **задачи**:

1. **Определение минимума и максимума в переговорах:**
 - Выберите конкретный сценарий переговоров в области прикладных геоинформационных систем (например, обсуждение условий контракта на разработку геоинформационного приложения между государственным учреждением и частной компанией).
 - Определите минимальные и максимальные требования для каждой стороны. Подготовьте отчет, в котором опишите, как вы пришли к этим требованиям, какие факторы на них повлияли и как они могут изменяться в зависимости от контекста переговоров.
2. **Анализ зоны оптимального соглашения (ZOPA):**
 - На основе определенных минимумов и максимумов, составьте карту зоны оптимального соглашения для выбранного сценария. Укажите, какие условия могут быть приемлемыми для обеих сторон и как они могут быть достигнуты.
 - Подготовьте документ, в котором будет представлена ваша карта ZOPA, а также обоснование выбора условий, которые могут быть включены в соглашение. Обсудите, как понимание ZOPA может помочь в процессе переговоров.
3. **Определение наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению (BATNA):**
 - Исследуйте и определите наилучшую альтернативу для каждой стороны в случае, если переговоры не приведут к соглашению. Подготовьте таблицу, в которой будут перечислены возможные альтернативы и их преимущества и недостатки.
 - Напишите отчет, в котором опишите, как определение BATNA может повлиять на стратегию переговоров и принятие решений. Обсудите, как знание своей BATNA может укрепить позицию стороны в переговорах.

Таблица 5.3. Критерии оценивания практической работы

Критерий оценивания	Результат
Работа представлена преподавателю, задания выполнены в полном объеме. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены знания компетентности в рамках поставленной цели.	14 баллов
Работа представлена преподавателю, задания выполнены частично. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены частичные знания компетентности в рамках поставленной цели.	8баллов
Работа не была представлена преподавателю, задания не выполнены. Знания компетентности в рамках поставленной цели не выявлены.	0 баллов

Практическая работа №4.
«Индивидуальная стратегия переговоров и разрешения конфликтов»

Формируемые компетенции: УК-3, УК-4, УК-5.

Цель работы: изучить индивидуальные стратегии ведения переговоров и разрешения конфликтов, их особенности и области применения, а также развить навыки управления эмоциями в процессе переговоров.

В рамках практической работы выполните следующие **задачи**:

- 1. Анализ пяти стратегий ведения переговоров:**
 - Подготовьте обзор, в котором подробно опишите пять стратегий ведения переговоров и разрешения конфликтов: уступка, уход, компромисс, соперничество и сотрудничество. Для каждой стратегии укажите: основные характеристики; преимущества и недостатки; ситуации, в которых данная стратегия может быть наиболее эффективной.
 - Приведите примеры из практики, где каждая из стратегий была успешно применена.
- 2. Исследование подходов «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш» и «выигрыш – выигрыш»:**
 - Сравните три подхода к переговорам: «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – проигрыш» и «выигрыш – выигрыш». Подготовьте таблицу, в которой будут перечислены ключевые характеристики их преимущества и недостатки.
 - Напишите отчет, в котором проанализируйте, как выбор подхода влияет на исход переговоров и на отношения между сторонами.
- 3. Применение теории игр и равновесия Нэша:**
 - Исследуйте, как теория игр и концепция равновесия Нэша могут быть применены в процессе подготовки и проведения переговоров. Подготовьте документ, в котором объясните основные принципы теории игр и приведите примеры, как они могут помочь в разработке стратегии переговоров.
 - Опишите, как понимание равновесия Нэша может повлиять на принятие решений в переговорах.
- 4. Управление эмоциями в переговорах:**
 - Проведите ролевую игру, в которой студенты будут вести переговоры, используя различные стратегии и подходы. В процессе игры обратите внимание на управление эмоциями и их влияние на переговорный процесс.
 - Подготовьте отчет, в котором проанализируйте, как эмоции влияли на поведение участников и на исход переговоров. Обсудите стратегии управления эмоциями, которые были использованы, и их эффективность.

Таблица 5.4. Критерии оценивания практической работы

Критерий оценивания	Результат
Работа представлена преподавателю, задания выполнены в полном объеме. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены знания компетентности в рамках поставленной цели.	14 баллов
Работа представлена преподавателю, задания выполнены частично. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены частичные знания компетентности в рамках поставленной цели.	8баллов
Работа не была представлена преподавателю, задания не выполнены. Знания компетентности в рамках поставленной цели не выявлены.	0 баллов

Практическая работа №5.
«Переговоры в среде низкого и нулевого доверия. Техники увеличения веса и влияния»

Формируемые компетенции: УК-3, УК-4, УК-5.

Цель работы: изучить особенности ведения переговоров в условиях низкого и нулевого доверия, а также развить навыки применения техник увеличения веса и влияния в процессе переговоров.

В рамках практической работы выполните следующие **задачи**:

- 1. Анализ процесса переговоров в среде низкого и нулевого доверия:**
 - Подготовьте исследовательский отчет, в котором опишите, как низкое и нулевое доверие влияют на процесс переговоров. Укажите основные проблемы, с которыми сталкиваются стороны, и предложите стратегии для их преодоления.
 - Приведите примеры из реальной практики, где низкое доверие стало препятствием для достижения соглашения, и опишите, как стороны смогли справиться с этой ситуацией.
- 2. Изучение феномена обесценивания:**
 - Исследуйте феномен обесценивания в контексте переговоров. Подготовьте документ, в котором объясните, что такое обесценивание, как оно проявляется в переговорах и какие последствия может иметь для обеих сторон.
 - Предложите методы, которые могут помочь избежать обесценивания и улучшить восприятие позиций другой стороны.
- 3. Приемы уравнивания ситуации с разной переговорной силой:**
 - Разработайте набор приемов, которые могут помочь уравновесить ситуацию, когда стороны обладают разной переговорной силой. Подготовьте презентацию, в которой будут представлены эти приемы, их описание и примеры применения.
 - Включите в презентацию анализ случаев, когда использование этих приемов привело к успешным результатам в переговорах.
- 4. Использование языка переговоров и активного слушания:**
 - Проведите ролевую игру, в которой студенты будут вести переговоры, применяя различные техники языка переговоров, активного слушания, вопросов и парафразов. Каждая группа должна использовать родительскую, детскую и взрослую позиции в речи.
 - Обсудите, какие техники оказались наиболее эффективными и почему.

Таблица 5.5. Критерии оценивания практической работы

Критерий оценивания	Результат
Работа представлена преподавателю, задания выполнены в полном объеме. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены знания компетентности в рамках поставленной цели.	14 баллов
Работа представлена преподавателю, задания выполнены частично. Проведена устная защита результатов работы. Выявлены частичные знания компетентности в рамках поставленной цели.	8баллов
Работа не была представлена преподавателю, задания не выполнены. Знания компетентности в рамках поставленной цели не выявлены.	0 баллов

5. Содержание оценочных средств промежуточной аттестации.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: **зачет**.

Форма проведения **зачета**: устный ответ на один вопрос в билете.

Перечень вопросов и критерии оценивания ответов на вопросы в билете по темам дисциплины.

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

Компетенции: УК-3

1. Принципиальные переговоры.
2. Гарвардская школа переговоров.
3. Мягкий подход в переговорах.
4. Жесткий подход в переговорах.
5. Принципиальный подход в переговорах.
6. Пять стратегий ведения переговоров
7. Разрешение конфликтов.
8. Стратегия «Уступка».
9. Стратегия «Уход».
10. Стратегия «Компромисс».
11. Стратегия «Соперничество».
12. Стратегия «Сотрудничество».
13. Подход «проигрыш – проигрыш»
14. Подход «выигрыш» - «проигрыш»
15. Подход «выигрыш» - «выигрыш».
16. Равновесие Нэша подготовке и проведении переговоров
17. Теория игр в подготовке и проведении переговоров.
18. Управление эмоциями в переговорах.

Компетенции: УК-4, УК-5

1. Переговоры.
2. Предмет переговоров.
3. Стороны переговоров.
4. Профиль сторон-участниц
5. Интересы и позиций сторон.
6. План переговоров.
7. Шаблон подготовки к переговорам.
8. Минимум и максимум в переговорах.
9. Зона оптимального соглашения.
10. Наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению.
11. Процесс переговоров в среде низкого и нулевого доверия.
12. Феномен обесценивания.
13. Приемы уравнивания ситуации.
14. Приемы увеличения собственной переговорной силы.
15. Язык переговоров.
16. Родительская, детская и взрослая позиция в речи.
17. Использование активного слушания вопросов.

Таблица 6. Критерии оценивания промежуточной аттестации в форме зачета

Критерий оценивания	Баллы
Обучающийся ответил на один вопрос в билете. Продemonстрировал знания по формируемым компетенциям в полном объеме (приводились доводы и объяснения). Знания освоения компетенций выявлены.	30 баллов
Обучающийся ответил частично на один вопрос в билете. Продemonстрировал знания по формируемым компетенциям частично. Постиг смысл изучаемого материала (может высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию). Знания освоения компетенций выявлены частично.	15 баллов
Обучающийся не ответил на вопрос в билете. Не может согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой тематики. Знания освоения компетенций не выявлены.	0 баллов