

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. зав. кафедрой общей и специальной  
психологии и педагогики

 А.Н. Гусарова

Протокол заседания кафедры

№ 01 « 11 » 09 2017 г.

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Учебная дисциплина «Теория и практика переговорного процесса»

Образовательная программа  
38.03.05 Бизнес-информатика.  
Электронный бизнес

Йошкар-Ола  
2017

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:
  - оценочные средства для текущего контроля;
  - оценочные средства для промежуточной аттестации.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

### 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа
1	ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	3/2
2	ПК-10	умение позиционировать электронное предприятие на глобальном рынке; формировать потребительскую аудиторию и осуществлять взаимодействие с потребителями, организовывать продажи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	2/1

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Этапами формирования компетенций обучающихся при освоении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации позволяют определить уровень освоения компетенций обучающимися.

### Перечень оценочных средств

№ п/п	Коды компетенций и планируемые результаты обучения		Оценочные средства	
			Наименование	Представление в ФОС
1	ПК-8	<p><b>Знать:</b> основные подходы к определению понятия «Деловые переговоры»</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять проблемы, обсуждаемые на переговорах и вырабатывать заранее гипотезы построения деловых переговоров; выделять мотивы, цели и компромиссы, которые удовлетворят партнера по переговорам</p> <p><b>Владеть:</b> навыками слушания и задавания вопросов разного типа; навыками убеждения</p>	Устный опрос Рефераты	Вопросы для устного опроса; Перечень тем рефератов
2	ПК-10	<p><b>Знать:</b> основные механизмы психологического воздействия на партнера по переговорам</p> <p><b>Уметь:</b> использовать теоретические знания в бизнес-коммуникациях: умение слушать, умение убеждать, умение противодействовать уловкам манипулирования, угроз, умалчивания и т.д.</p> <p><b>Владеть:</b> выделения важных и второстепенных аспектов в процессе переговоров и компромисса по принципиальным вопросам обсуждения</p>	Устный опрос Рефераты	Вопросы для устного опроса; Перечень тем рефератов

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

**Текущая аттестация по дисциплине «Теория и практика переговорного процесса»**

Студенты ОП 38.03.01 Бизнес-информатика. Электронный бизнес проходят текущую аттестацию в 3/3 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- Устный опрос
- Реферат

**Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице**

<b>№ п\п</b>	<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции (или ее части)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1	Понятие и основные характеристики переговорного процесса	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
2	Подготовка к переговорам	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
3	Методы ведения деловых переговоров	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
4	Этапы ведения деловых переговоров	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
5	Стратегия и тактика ведения деловых переговоров	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
6	Деловое общение и деловые переговоры	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
7	Невербальное поведение и деловые переговоры	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
8	Эффективные технологии ведения деловых переговоров	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
9	Деловые переговоры с зарубежными партнерами	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат
10	Этикет и деловые переговоры	ПК-8 ПК-10	устный опрос, реферат

**Вопросы для устного опроса**

**Тема 1: Понятие и основные характеристики переговорного процесса**

1. Дайте определение понятию деловые переговоры.

2. Приведите классификацию деловых переговоров.
3. Назовите функции деловых переговоров.

### **Тема 2: Подготовка к переговорам**

1. Как проходит организационный этап подготовки к деловым переговорам?
2. Как проходит этап подготовки содержательной стороны деловых переговоров?

### **Тема 3: Методы ведения деловых переговоров**

1. Опишите вариационный метод.
2. Опишите метод интеграции.
3. Опишите метод уравнивания.
4. Опишите компромиссный метод.

### **Тема 4: Этапы ведения деловых переговоров**

1. Охарактеризуйте этап «Small talking».
2. Охарактеризуйте этап взаимного предъявления позиции.
3. Охарактеризуйте этап совместного обсуждения содержательной стороны позиции.
4. Охарактеризуйте этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения.

### **Тема 5: Стратегия и тактика ведения деловых переговоров**

1. Что включает в себя стратегия ведения деловых переговоров.
2. Что включает в себя тактика ведения деловых переговоров.
3. Назовите правила ведения деловых переговоров.

### **Тема 6: Деловое общение и деловые переговоры**

1. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговоров?
6. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
7. Что такое «тактика ведения переговоров»?

### **Тема 7: Невербальное поведение и деловые переговоры**

1. Что может выразить мимика во время ведения переговоров?
2. Чем важен зрительный (визуальный контакт) во время ведения деловых переговоров?
3. Назовите особенности речевого поведения, жест и поз?

### **Тема 8: Эффективные технологии ведения деловых переговоров**

1. Назовите приемы влияния на партнеров по переговорам.
2. Назовите потенциальные области пересечения на деловых переговорах.
3. Выделите уровни ведения деловых переговоров.

### **Тема 9: Деловые переговоры с зарубежными партнерами**

1. Опишите американская модель ведения деловых переговоров.
2. Английская, немецкая и французская модели ведения деловых переговоров. Каковы их особенности?
3. Опишите китайскую и японскую модели ведения деловых переговоров.
4. Опишите арабо-мусульманскую модель ведения деловых переговоров.

### Тема 10: Этикет и деловые переговоры

1. В чем сущность этики, морали и этикета в деловых переговорах?
2. В чем важность внешнего облика и культуры поведения на переговорах?
3. Назовите принципы международного бизнеса.

#### Средство оценивания: устный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

#### Перечень тем рефератов

1. Современная Россия и проблема ведения деловых переговоров;
2. Факторы, влияющие на эффективность деловых переговоров;
3. Стили ведения деловых переговоров;
4. Коммуникативная компетентность и деловые переговоры;
5. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности;
6. Классификация деловых переговоров;
7. Внешние атрибуты и деловые переговоры;
8. Уровни ведения деловых переговоров и потенциальные области пересечения интересов;
9. Особенности сбора информации о партнерах по деловым переговорам;
10. Деловые переговоры и проблема подарков (подарки, сувениры).

#### Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале.

Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста. Максимальная оценка – 20 Баллов	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании

	<p>нового аспекта выбранной для анализа проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>
<p>2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие плана теме реферата;</li> <li>– соответствие содержания теме и плану реферата;</li> <li>– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>– обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>– умение работать с историческими источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul>
<p>3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– круг, полнота использования исторических источников и литературы по проблеме;</li> <li>– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).</li> </ul>
<p>4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу;</li> <li>– грамотность и культура изложения;</li> <li>– использование рекомендованного количества исторических источников и литературы; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>– соблюдение требований к объему реферата;</li> <li>– культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов</li> </ul>
<p>5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>– литературный стиль.</li> </ul>



## Промежуточная аттестация по дисциплине «Теория и практика переговорного процесса»

Студенты ОП 38.03.05 Бизнес-информатика. Электронный бизнес проходят промежуточную аттестацию в форме зачета по дисциплине «Теория и практика переговорного процесса» в 3/3 семестре.

Зачет является не только проверкой знаний, приобретенных студентом во время его обучения, и проверкой умения их использовать, но и важным звеном во всей цепи обучения студента, составляя существенную часть учебного и воспитательного процесса. В конце изучения предмета студент должен показать свои умения и навыки, которыми он овладел в процессе изучения дисциплины.

При проведении зачета по дисциплине «Теория и практика переговорного процесса» может использоваться устная или письменная форма проведения.

### Примерная структура зачета по дисциплине «Теория и практика переговорного процесса»

#### 1. устный ответ на вопросы

Студенту на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера

#### 2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 25 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

#### 3. выполнение практических заданий

Практических задания выполняются в течение 30 минут. Бланки с задачами готовит и выдает преподаватель.

#### Устный ответ студента на зачете должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспектах, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики, а также из личного опыта работы;
- осведомленность в важнейших современных проблемах переговоров, знание классической и современной литературы.

#### Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- Владение профессиональной терминологией;
- Последовательное и аргументированное изложение решения.

### Критерии оценивания ответов

	Устный ответ	Практическое задание	Тестовые задания
<i>зачтено</i>	знание учебного материала в пределах программы; логическое, последовательное изложение вопроса; определение своей позиции в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме;	свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный анализ ситуации.	50-100 % правильно выполненных заданий
<i>не зачтено</i>	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в изложении материала	допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; студент не может применять знания для	До 50 % правильно выполненных заданий

		решения практического задания.	
--	--	--------------------------------	--

### Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций

Шкала оценивания	Шкала оценивания	Шкала оценивания
отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо	продвинутый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно»

**Отметка** за зачет по предмету выставляется с учетом полученных отметок в соответствии с правилами математического округления.

#### Рекомендации по проведению зачета

1. Студенты должны быть заранее ознакомлены с требованиями к зачету, критериями оценивания.

2. Необходимо выяснить на зачете, формально или нет владеет студент знаниями по данному предмету. Вопросы при ответе по билету помогут выяснить степень понимания студентом материала, знание им связей излагаемого вопроса с другими изучавшимися им понятиями, а практические задания – умения применять знания на практике.

3. На зачете следует выяснить, как студент знает программный материал, как он им овладел к моменту зачета, как он продумал его в процессе обучения и подготовки к зачету.

4. При устном опросе целесообразно начинать с легких, простых вопросов, ответы на которые помогут подготовить студента к спокойному размышлению над дальнейшими более трудными вопросами и практическими заданиями.

5. Тестирование по дисциплине проводится либо в компьютерном классе, либо в аудитории на бланке с тестовыми заданиями.

Во время тестирования обучающиеся могут пользоваться калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой, приведенной в пункте 3.

6. Выполнение практических заданий осуществляется в учебной аудитории. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой, приведенной в пункте 3.

### **Перечень вопросов к зачету**

1. Понятие, функции и типы переговоров.
2. Роль информации в деловом общении.
3. Позиционный торг как тип переговоров: преимущества и недостатки.
4. Переговоры, ориентированные на сотрудничество: возможности и ограничения. Социальные ловушки.
5. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
6. Интересы как основа переговоров ориентированных на сотрудничество. Понятие и основные типы.
  7. Основные фазы переговоров и характеристики этапов.
  8. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
  9. Основные элементы подготовки к переговорам, ориентированным на сотрудничество: интересы, варианты, альтернативы, легитимность, коммуникация, взаимоотношения, обязательства.
  10. Организационные аспекты подготовки переговорам. Предпереговоры.
  11. Пути налаживания отношений на переговорах. Психологическая оценка участников переговоров и стратегии работы с ними.
  12. Этические основы поведения на переговорах.
  13. Протокольные аспекты переговоров.
  14. Внешний вид участников переговоров.
  15. Работа с информацией при подготовке и ведении переговоров.
  16. Умение слушать и задавать вопросы.
  17. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
  18. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.
  19. Учет гендерных особенностей в переговорном процессе.
  20. Техники аргументаций на переговорах
  21. Техники манипуляций на переговорах и противодействия им.
  22. Техники работы с «трудными» людьми.
  23. Действия, способствующие налаживанию контакта
  24. Презентация сторон и формирование повестки дня.

### **Примерные тестовые задания по дисциплине «Теория и практика переговорного процесса»**

#### **0 вариант**

**1. Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта**

А) субъективные оценки переговоров и их результатов;

Б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;

В) выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств;

Г) быстротечность переговоров.

**2. Определите общие признаки переговоров**

А) это диалог как минимум двух сторон;

Б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;

В) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;

Г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

**3. К переговорам обычно приступают, если:**

А) стороны заинтересованы в дружественных отношениях;

Б) есть четкое правовое решение проблемы;

В) баланс сил неравный;

Г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.

**4. Основа любых переговоров – это:**

А) интересы;

Б) коммуникации;

В) общение;

Г) ситуация.

**5. Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:**

А) инструменты;

Б) решение;

В) цель;

Г) место.

**6. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?**

А) избегающий;

Б) уступающий;

В) отрицающий;

Г) наступающий.

**7. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?**

А) одна;

Б) две;

В) три;

Г) четыре.

**8. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?**

А) выигрыш – выигрыш;

Б) выигрыш – проигрыш;

В) проигрыш – проигрыш;

Г) проигрыш – выигрыш.

**9. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?**

А) выигрыш – выигрыш;

Б) выигрыш – проигрыш;

В) проигрыш – проигрыш;

Г) проигрыш – выигрыш.

**10. Взаимозависимые переговоры предполагают:**

- А) совпадение интересов партнеров;
- Б) слишком большое расхождение интересов;
- В) смещенные интересы партнеров;
- Г) все вышеперечисленное верно.

**11. Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего?**

- А) совместное решение проблемы;
- Б) информационно-коммуникационная;
- В) функция регуляции;
- Г) функция отвлечения внимания.

**12. Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений?**

- А) функция пропаганды;
- Б) функция проволок;
- В) функция регуляции;
- Г) функция отвлечения внимания.

**13. Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?**

- А) вознаграждение;
- Б) описание;
- В) выражение;
- Г) предложение.

**14. Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.**

- А) описание действий по предотвращению ошибки;
- Б) похвала;
- В) описание сути ошибки;
- Г) выяснение причин ошибки.

**15. В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?**

- А) мягкий стиль;
- Б) жесткий стиль;
- В) торговый стиль;
- Г) сотруднический стиль.

**16. Если в рамках острых конфликтных отношений необходимо снять непосредственную угрозу для компании или людей, это какой тип переговоров?**

- А) углубленные переговоры;
- Б) пропагандистские переговоры;
- В) проблемные переговоры;
- Г) неотложные переговоры

**17. Для какого подэтапа ведения переговоров характерно уточнение позиций, определение приоритетов сторон и понимание возможных путей решения проблемы?**

- А) обсуждение позиций;
- Б) согласование интересов;
- В) уточнение интересов и позиций;
- Г) выработка договоренностей.

**18. Какая форма разрешения конфликта двух сторон с помощью третьей стороны представляет особый вид переговорного процесса?**

- А) медиация;
- Б) примирение;
- В) социальное давление;
- Г) компромисс.

**19. Если стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга при относительной равноценности шагов друг друга, такое решение называется:**

- А) асимметричным;
- Б) компромиссным;
- В) обоюдно выгодным;
- Г) принципиально новым.

**20. К каким барьерам восприятия относится комплекс психологических и социальных препятствий на пути адекватного восприятия интересов, позиций и идей сторон?**

- А) психологические;
- Б) стереотипизации;
- В) барьеры восприятия;
- Г) барьеры искажения.

**21. Как называется механизм искажения восприятия, при котором любые поступки противоположной стороны объясняются его злым умыслом?**

- А) приписывающее искажение;
- Б) искажение восприятия действия;
- В) гипертрофированность восприятия;
- Г) искажение восприятия мотивов поведения.

**22. Стиль ведения переговоров, при котором стороны действуя активно и самостоятельно, стараются добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, называется:**

- А) сотрудничество;
- Б) позиционный торг;
- В) кооперативность;
- Г) конфронтация.

**23. Тактика предоставления партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями называется:**

- А) расстановка ложных акцентов;
- Б) «салями»;
- В) растущие требования;
- Г) двойное толкование.

**24. Какие из перечисленных примеров относятся к технике прямого запроса информации?**

- А) Вас интересует улучшение качества?
- Б) Какие сроки были бы оптимальными в этой ситуации?
- В) Можно ли конкретнее о...?
- Г) Каких фактов Вам не хватает для принятия решения?

**25. Какой манипулятивной технике соответствует внешняя демонстрация готовности к сотрудничеству, но отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства?**

- А) иллюзия сотрудничества;
- Б) дезориентация;
- В) игра на нетерпеливости;
- Г) провоцирование защитной реакции.

### **Примерное практическое задание к зачету**

Проанализируйте примеры конфликтов:

- 1) сформулируйте конфликтную ситуацию,
- 2) укажите тип конфликта,
- 3) предложите способы разрешения конфликта,
- 4) заполните таблицу.

1. *«Работник отказывается...»*

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя тем, что эта работа требует более высокого разряда. Добавляет при этом, что ему уже 5 лет не повышают разряд.

2. *«Хозяин барин»*

При распределении премии начальник не выделил ее одной из подчиненных. На вопрос подчиненной, руководитель не смог объяснить причин. Сказал только: «Это я вас учу».

3. *«Мои дети всегда со мной»*

Я работаю секретарем директора. По существу моей работы у директора претензий нет, но... У меня двое детей школьного возраста. Они часто звонят мне на работу и вот эти мои разговоры раздражают директора. В то же время я не могу детям запретить звонить мне, т.к. должна знать, что с ними и чем они занимаются.

<b>Конфликт</b>	<b>Формула конфликта</b>	<b>Конфликтная ситуация</b>	<b>Инцидент</b>	<b>Способ разрешения</b>
<i>«Работник отказывается...»</i>				
<i>«Хозяин барин»</i>				
<i>«Мои дети всегда со мной»</i>				

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### Средство оценивания: устный опрос МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Экспресс - быстрый, безостановочный; удобная форма промежуточного контроля знаний. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов (оптимальное 10), позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Быстрая проверка, еще один плюс. Учащиеся сразу могут проверить правильность выполнения работы (правильные ответы могут быть просто открыты на об-ратной стороне доски). Экспресс-опрос проводится несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала в ходе его изучения, а не после, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

##### Средство оценивания: реферат МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата студент выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате студенты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Студенту необходимо ознакомиться с Программой курса по истории, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая студента тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, студент отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;



– абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название учебного заведения, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия студента, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

– введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методику исследования;

– основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;

– заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2009. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т.е. в первой сноске указывайте автора, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылаетесь.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ].

–URL: [http://www.ranatruda.ru/ot\\_biblio/normativ/data\\_normativ/11/11264/index.php](http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php) [дата обращения:

13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую студент действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате студент желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.

Текст реферата заключается датой его завершения и личной подписью студента.

Средство оценивания: тест  
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины являлся контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний студента. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у испытуемого студента. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены, контрольные работы, опросы студентов и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и по сему они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому студенту при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими

образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.