

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Палиева Надежда Андреевна
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета
Дата подписания: 03.06.2026 14:46:58
Уникальный программный ключ:
c45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан психолого-педагогического
факультета
Палиева Н.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Технологии ведения переговоров

Направление подготовки	37.03.02 Конфликтология
Направленность (профиль)	Конфликт-менеджмент
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2026
Реализуется в 6 семестре	

Введение

1. Назначение: ФОС предназначен для объективной оценки уровня сформированности компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины (модуля) «Технологии ведения переговоров»

3. Разработчик Козловская Н.В., к.псх.н., доцент, доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Терещенко Э.В., к.псх.н., доцент, заведующий кафедрой социальной психологии и психологии безопасности

Члены комиссии:

Козловская Н.В., к.псх.н., доцент, доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности

Кокорова С.Д., старший преподаватель кафедры социальной психологии и психологии безопасности

Представитель организации-работодателя

Осипова А.В., педагог-психолог, советник директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями МБОУ СОШ №1 г. Михайловска

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликт-менеджмент» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Технологии ведения переговоров».

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-4</i> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
<p>Результаты обучения по дисциплине (модулю):</p> <p><i>Индикатор:</i></p> <p>ИД-1_{УК-4} выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>с трудом определяет и выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, затрудняется выбрать адекватный стиль общения в ситуации переговоров</p>	<p>Выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, адекватный стиль общения в ситуации переговоров, но делает существенные ошибки</p>	<p>Выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, адекватный стиль общения в ситуациях переговоров, допускает незначительные ошибки</p>	<p>Выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, адекватный стиль общения в ситуациях переговоров. Обосновывает свой выбор.</p>
<p>ИД-3_{УК-4} – оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных</p>	<p>С трудом определяет психологические способы социального взаимодействия, не может выделить вербальные и невербальные средства коммуникации</p>	<p>Слабо определяет психологические способы социального взаимодействия, может выделить вербальные и невербальные средства коммуникации</p>	<p>Определяет психологические способы социального взаимодействия, выделяет вербальные и невербальные средства коммуникации. Допускает несущественные ошибки.</p>	<p>Определяет психологические способы социального взаимодействия, выделяет вербальные и невербальные средства коммуникации. Аргументирует свое</p>

				решение.
<i>Компетенция: ПК-1</i> Способен к информационному, организационному и содержательному сопровождению и проведению переговорного процесса и процедуры медиации, направленных на разрешение конфликта/спора				
ИД-1 _{ПК-1} - осуществляет информационно-организационную подготовку к проведению процедуры медиации	Отсутствует анализ структуры переговоров, не в состоянии правильно продумать этапы организации переговорного процесса	Допускает существенные ошибки в понимании структуры переговоров, не может до конца продумать организацию переговорного процесса	Проводит анализ структуры переговоров, продумывает организацию переговорного процесса, но допускает неточности	Проводит анализ структуры переговоров, продумывает организацию переговорного процесса. Аргументирует свое решение.
ИД-2 _{ПК-1} - осуществляет содержательную и психологическую подготовку сторон к переговорам	С трудом определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия. Имеются существенные пробелы в материале	Определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия, допускает серьезные ошибки в ответе	Правильно определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия	Правильно определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия. Аргументирует свое решение.
ИД-3 _{ПК-1} - организует и проводит индивидуальные беседы медиатора со сторонами (кокусы), переговоры, направленные на разрешение конфликта / спора	Не может четко определить структуру и этапы проведения переговорного процесса	Определяет структуру и этапы проведения переговорного процесса, но допускает существенные ошибки	Определяет структуру и этапы проведения переговорного процесса. Могут быть незначительные ошибки	Определяет структуру и этапы проведения переговорного процесса. Аргументирует свое решение.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он грамотно выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ; при обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения; выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, адекватный стиль общения в ситуации переговоров; определяет психологические способы социального взаимодействия, выделяет вербальные и невербальные средства коммуникации, проводит анализ предстоящих переговоров, продумывает организацию переговорного процесса, определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия, структуру и этапы проведения переговорного процесса.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он корректно выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ; корректно формирует собственные мнения и суждения, аргументирует собственную позицию; выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, адекватный стиль общения в ситуации переговоров; определяет психологические способы социального взаимодействия, выделяет вербальные и невербальные средства коммуникации, проводит анализ предстоящих переговоров, продумывает организацию переговорного процесса, определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия, структуру и этапы проведения переговорного процесса, но при этом допускает незначительные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он с некоторыми ошибками выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ; формирует собственные мнения и суждения; неуверенно выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, адекватный стиль общения в ситуации переговоров; определяет психологические способы социального взаимодействия, выделяет вербальные и невербальные средства коммуникации, проводит анализ предстоящих переговоров, продумывает организацию переговорного процесса, определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия, структуру и этапы проведения переговорного процесса.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он с трудом выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ; неуверенно выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, адекватный стиль общения в ситуации переговоров; определяет психологические способы социального взаимодействия, выделяет вербальные и невербальные средства коммуникации, проводит анализ предстоящих переговоров, продумывает организацию переговорного процесса, определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия, структуру и этапы проведения переговорного процесса.

редакции

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
		Форма обучения очная Семестр 6	
1.		Опишите понятие общения в системе межличностных и общественных отношений.	УК -4
2.		Опишите понятие и значение социальной перцепции в общении.	УК -4
3.	императивное	Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям, при котором давление носит открытый характер и не скрывается от партнёров по переговорам называется общение	УК -4
4.	б	Общий план для достижения цели переговоров носит название а) тактика б) стратегия в) планирование г) направление переговоров	УК -4
5.	а	Коммуникативная функция переговорного процесса реализуется, когда: а) необходимо наладить новые связи и отношения между сторонами-партнерами б) стороны не готовы на совместные действия, а заинтересованы только в обмене взглядами в) необходимо убедить партнеров принять свою позицию или точку зрения	УК -4
6.	в	Деловые переговоры являются особой формой а) воспитательного воздействия б) социализации в) социальной коммуникации	УК -4
7.	а	Цель коммуникационного процесса при переговорах а) обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом переговоров б) обеспечить взаимопонимание и возникновение взаимной симпатии в) не допустить конфликтной ситуации и возникновения негативных эмоций	УК -4
8.	в	Понимание психологического состояния собеседника, сопереживание называется:	УК -4

		<ul style="list-style-type: none"> а) антипатия б) симпатия в) эмпатия 	
9.	а	<p>Психологическая устойчивость – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) психологический процесс, включающий в себя ответ человека на разнообразные стресс-факторы и облегчающий здоровое функционирование личности б) психологическое состояние, вызванное угрожающим воздействием внешних условий и выраженное в чувстве неконтролируемого страха или тревоги в) действия, связанные с осознанной опасностью для человеческой жизни 	УК -4
10.	а	<p>Владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) коммуникативная компетентность б) общение в) взаимодействие 	УК -4
11.	а	<p>Реакции партнера по переговорам как виду общения, его отношение к их содержанию, которое поступает обратно от реципиента к коммуникатору называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) психологическая обратная связь б) коммуникативные барьеры в) коммуникативное воздействие г) особенности информации 	УК -4
12.	а	<p>Одна из главных задач в начале переговоров</p> <ul style="list-style-type: none"> а) установить эмоциональный контакт со своим собеседником б) сразу показать сопернику свое превосходство в) справиться с эмоциональным напряжением, тревогой и страхом 	УК -4
13.	в	<p>Функция общения, связанная с оценкой людей, с установлением определенных эмоциональных отношений между ними называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) прагматическая б) формирующая 	УК -4

		<p>в) функция организации и поддержания межличностных отношений г) функция подтверждения</p>	
14.	б	<p>Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению в переговорах называется</p> <p>а) идентификация б) коммуникативный барьер в) каузальная атрибуция г) интеракция</p>	УК -4
15.	г	<p>Тип вопросов в переговорном процессе, которые предназначены для сбора сведений, необходимых для составления представления о чем-либо</p> <p>а) подтверждающие вопросы б) встречные вопросы в) заключающие вопросы г) информационные вопросы</p>	УК -4
16.	а	<p>Приемы эффективного начала выступления в переговорном процессе в деловом общении</p> <p>а) сопереживание, парадоксальное начало, неожиданный вопрос, интригующее описание, интересный или необычно поданный факт, оригинальная цитата, комплимент собравшимся, наглядный пример; б) обобщение самого существенного в выступлении, усиление впечатления, постановка конкретных задач в) описание своего психологического состояния, предположение о психологическом состоянии оппонентов</p>	УК -4
17.	а	<p>Основа успешного делового телефонного разговора как вида переговоров</p> <p>а) компетентность тактичность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему, понимание преимуществ и ограничений дистанционного общения б) стремление настоять на своей точке зрения, настойчивость, активность, возможность связываться с оппонентом по мере формулирования новых аргументов в) возможность закончить переговоры в любой момент, избегать контактов с неприятным оппонентом</p>	УК -4
18.	б	<p>В чем выражается объективная сторона ведения переговоров?</p> <p>а) в участниках переговоров</p>	ПК -1

		<p>б) в предмете переговоров в) в характере коммуникаций</p>	
19.	а	<p>С точки зрения результатов переговоров, они могут быть</p> <p>а) плодотворными и безрезультатными б) в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества в) выигрышными и бесплодными</p>	ПК -1
20.	д	<p>К компетенциям специалиста по психологии переговоров не относится:</p> <p>а) анализ, оценка и прогнозирование переговорного процесса в межличностном и межгрупповом взаимодействии, в коммерческих, семейных, межкультурных, внутри- и межорганизационных отношениях, в переговорах разной степени сложности, в том числе в ситуациях, связанных с риском для жизни б) ведение переговоров, фасилитирование группового принятия решений, осуществление посредничества при решении проблем, разногласий, споров и конфликтов различного характера; в) обеспечение процедурной справедливости в организациях, построение этической инфраструктуры, предотвращающей деструктивные конфликты г) осуществление согласительной политики (формирование сообществ, построение и поддержка эффективных социальных сетей, налаживание разрушенных коммуникаций) д) осуществление эффективных и успешных переговоров и посреднической функции при любых условиях и обстоятельствах</p>	ПК -1
21.	б	<p>По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть</p> <p>а) не прямые и косвенные б) прямые и косвенные в) открытые и закрытые</p>	ПК -1
22.	б	<p>При ведении переговоров в таком стиле участники ставят своей целью в максимальной степени удовлетворить свои интересы и интересы партнера.</p> <p>а) стиль сотрудничества б) стиль сотрудничества в) стиль компромисса</p>	ПК -1
23.	б	<p>Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничеством)</p> <p>а) переговоры с целью достижения соглашений</p>	ПК -1

		<ul style="list-style-type: none"> б) переговоры с целью нормализации отношений в) переговоры с целью достижения новых отношений г) переговоры с целью получения косвенных результатов 	
24.	д	<p>К типам исследования переговорного процесса не относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) исследования теоретические закономерностей ведения переговоров б) исследования эффективности различных стратегий и приемов ведения переговоров в) исследования в области теории игр для создания математических моделей переговоров и прогнозирования их результатов г) исследования принципов и психологических аспектов взаимоотношения участников переговоров д) исследования оптимизации стандартизированных психологических испытаний, в результате которых делается попытка оценить тот или иной психологический процесс или личность 	ПК -1
25.	а	<p>Основные методы изучения переговорного процесса</p> <ul style="list-style-type: none"> а) наблюдение, изучение документов, анкетирование и интервьюирование, анализ мемуарной литературы, контент-анализ, ивент-анализ, составление когнитивных карт, игровое моделирование б) наблюдение, эксперимент, математическое моделирование, геймификация, опрос, анкетирование в) наблюдение, эксперимент, тестирование, беседа, анализ продуктов деятельности 	ПК -1
26.	процессуальный	<p>..... аспект переговоров – это технологии и способ их проведения, «писаные и неписаные» правила. В рамках данной стороны переговоров большое значение имеет протокол, то есть соглашение о правилах ведения переговоров</p>	ПК -1
27.	арбитраж	<p>Способ разрешения потенциальной конфликтной ситуации в процессе переговоров с точки зрения установленной ранее нормы, при котором происходит квалификация, оценка конкретного случая, конкретной конфликтной ситуации с точки зрения общего правила или нормы (нескольких правил или нескольких норм), выносится решение называется</p>	ПК -1
28.	а	<p>Характерными особенностями переговоров являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) наличие проблемы, сходство и различие интересов сторон, взаимозависимость участников переговоров, сложная структура, общение сторон б) наличие двух взаимодействующих сторон и конфликта интересов между ними, 	ПК -1

		<p>стремление каждой стороны к отстаиванию своих интересов</p> <p>в) необходимость прийти к компромиссу, согласовать действия двух и более сторон, не допустить конфликтной ситуации</p>	
29.	а	<p>Для оценки успешности переговоров используются следующие критерии</p> <p>а) степень решения проблемы, субъективные оценки переговоров и их результатов, выполнение условий соглашения</p> <p>б) изменение ситуации, о которой говорили участники, появление личной симпатии между участниками переговорного процесса</p> <p>в) отсутствие разногласий и «острых моментов», эмоциональное благополучие сторон в процессе переговоров и после их завершения</p>	ПК -1
30.	а	<p>Относительно самостоятельные периоды переговорного процесса, в которых реализуется конкретная частная цель общей части переговоров обозначаются как</p> <p>а) стадии (этапы) ведения переговоров</p> <p>б) фрагменты переговорного процесса</p> <p>в) сроки проведения переговоров</p>	ПК -1
31.	г	<p>Организационная часть переговоров включает в себя:</p> <p>а) цель, задачи, объект и предмет переговоров, материальное обеспечение</p> <p>б) анализ ситуации, состав участников переговорного процесса</p> <p>в) анализ стратегии и тактики переговоров</p> <p>г) сроки, место проведения, физическая и информационная безопасность, материальное обеспечение и т. д.</p>	ПК -1
32.	в	<p>К процедурам подготовки к переговорам не относится</p> <p>а) оценка ситуации, которая привела к необходимости провести переговоры</p> <p>б) определение состава участников переговоров</p> <p>в) оценка эффективности переговорного процесса</p> <p>г) формулировка своей цели на переговорах</p> <p>д) определение личностных качеств участников переговоров</p> <p>е) получение возможно более полных сведений о партнерах</p> <p>ж) формулировка (определение, выяснение) целей партнеров</p>	ПК -1
33.	а	<p>Содержательная подготовка переговоров включает</p> <p>а) анализ проблемы и диагностика ситуации, формирование общего подхода, основных целей и задач, определение переговорной позиции, возможных вариантов решения проблемы и согласование интересов, формирование</p>	ПК -1

		предложений и их аргументация б) определение даты, времени, места проведения переговоров, количества участников и их функций в) личное знакомства участников переговоров друг с другом, неформальные мероприятия для формирования благоприятного психологического климата	
34.	а	Этап ведения переговоров начинается с момента, когда а) стороны приступают к обсуждению проблемы б) определено место и время переговоров в) стороны впервые вступили в непосредственное общение друг с другом	ПК -1
35.	а	Подготовка к переговорам включает в себя широкий спектр вопросов, который можно разложить на три основные составляющие а) информационная, психологическая, тактическая. б) организационная, коммуникативная, финансовая в) коммуникативная, перцептивная, интерактивная	ПК -1
36.	а	Для начала беседы чаще всего пользуются четырьмя основными приемами: а) метод снятия напряжения, метод зацепки. метод стимулирования воображения, метод прямого подхода б) метод рассчитанной задержки, тактика затвора, тактика выбора из двух зол, тактика выжимания уступок в) тактики «Закрытая дверь», «Пропускной режим», самокритика, техника мягкого критического замечания	ПК -1

