

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 1

I. Охарактеризуйте основні види комунікативних бар'єрів, наведіть приклади

II. Назвіть основні варіанти наслідків міжособистісного конфлікту.

III. Тести

1. Переговори це:

- А) Спільна діяльність двох або більше суб'єктів, налаштована на ефективне розв'язання спірних питань з оптимальним урахуванням потреб кожної із сторін.;
- Б) Це форма взаємозв'язку між людьми, яку призначено для досягнення угоди;
- В) Організаційна форма встановлення та юридична фіксація виробничо-економічних зв'язків між зацікавленими в спільній діяльності економічно незалежними організаціями;
- Г) Всі відповіді правильні.

2. BATNA – це

- А) Найкраща альтернатива згоди на переговорах;
- Б) Це одна зі стратегій переговорів;
- В) Один з інструментів бізнесу, який передбачає порівняння підприємства з лідером на ринку;
- Г) Це методика маніпуляції на переговорах;

3. Про яку зі стратегій переговорів йдеться – стратегія направлена виключно на перемогу над опонентом, який сприймається як суперник; результат важливіший ніж відносини з другою стороною:

- А) win-lose
- Б) lose-win
- В) win-lose
- Г) win-win

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 2

I. Сутність переговорів, функції та основні види.

II. Опишіть основні правила телефонного етикету, якщо телефонуєте ви.

III. Тести

1. Яку просторову зону потрібно обрати при спілкуванні з колегами, знайомими та діловими партнерами?

- А) інтимна зона (від 15 до 45 см);
- Б) особиста, або персональна, зона (46-120 см);
- В) соціальна зона (120-360 см);
- Г) публічна зона понад (360 см).

2. «Він пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів» - це комунікативний бар'єр:

- А) Бар'єр взаєморозуміння;
- Б) Семантичний бар'єр
- В) Стилїстичний бар'єр
- Г) Логїчний бар'єр

3. Який із підходів до переговорів є оптимальним, якщо у Вас мало часу, а ціна питання невелика?

- А) торг;
- Б) тиск;
- В) компромїс;
- Г) логїчний підхід.

Завїдувач кафедри

О.Кириленко

(підпис)

“ ”

(ПІБ)

20

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 3

I. Опишіть основні цілі переговорів відповідно до функціонального підходу.

II. Опишіть значення команди на переговорах та основні командні ролі: лідер, спікер, аналітик, психолог, стратег переговорів та інші.

III. Тести

1. Який відсоток передачі інформації відбувається за допомогою невербальних засобів?

- А) 7%;
- Б) 38%;
- В) 55%;
- Г) 70%.

2. В чому полягає сутність Правила Сократа?

- А) Використання правильної послідовності аргументів (сильні-середні-найсильніший);
- Б) Використання техніки "трьох «так»" для отримання позитивної відповіді на ключове питання;
- В) Необхідність залишати супернику шлях для достойного виходу з ситуації (можливість «зберегти обличчя»);
- Г) Вміння звести до однієї загальної ідеї всі розрізнені поняття і вміння розділити все на види.

3. Який із наступних тактичних прийомів полягає у наданні інформації про свої інтереси чи оцінки маленькими частинами?

- А) розміщення хибних акцентів у власній позиції;
- Б) затягування (вичікування);
- В) «салямі»;
- Г) пакетування.

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 4

- I. Поняття BATNA, її функції та роль у переговорах.
II. Охарактеризуйте основні етапи підготовки до переговорів.

III. Тести

1. Який із наведених видів маніпуляцій полягає у викривленні слів опонента?

- A) нав'язування думки повторенням фраз;
Б) цитування слів співрозмовника;
B) розстановка хибних акцентів;
Г) замовчування фактів.

2. Що означає технологія переговорів?

- A) забезпечення балансу влади і взаємного контролю сторін;
Б) це вид психологічного впливу, майстерне виконання якого веде до прихованого порушення в іншій людині намірів, не збігаються з його актуально існуючими бажаннями;
В) сукупність дій, що вживаються сторонами в ході їх проведення і принципів їх реалізації.
Г) Всі відповіді правильні

3. Для даного типу маніпулятора характерно перебільшення своєї любові, турботи, уваги до оточуючих. Намагається всім у всьому догодити:

- A) Суддя;
Б) Захисник;
В) Славний хлопець.
Г) Ліберал

Завідувач кафедри

О.Кириленко

_____ (підпис)

_____ (ПІБ)

“ ”

_____ 20 _____

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 5

I. Охарактеризуйте основні види стратегії переговорів залежно від їх характеру

II. Які способи попередження організаційних конфліктів Ви знаєте?

III. Тести

1. Сутність техніки «"Психологічне самбо"» у протистояння маніпуляціям:

- A) Відповідь питанням на питання; невиразна заплутуюча відповідь, холодна ввічливість, нескінченне уточнення ("що ви маєте на увазі?");
- Б) Прояснення своєї власної позиції і позиції партнера за допомогою технології "питання - відповідь": питання про суть справи, про цілі, обмеження області обговорення;
- В) Використання проти партнера ідентичною технології спілкування;
- Г) Активний натиск та атака у відповідь на маніпуляції партнера

2. Наступальна стратегія переговорів характеризується:

- A) має на увазі вибір особою засобів, способів, місця і часу проведення переговорів та ведення переговорів згідно власним сценарієм;
- Б) характеризується пасивністю або навіть ухиленням від узгодження певних питань і доповнюється контратакою;
- В) має на увазі пряме і відкрите ведення переговорів без будь-яких вивертів або хитрувань.
- Г) Безкомпромісний тиск з метою максимального задоволення власних інтересів

3. Принциповий підхід до ведення переговорів:

- A) обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх;
- Б) орієнтований на ефективне досягнення результату;
- В) кожна сторона вважає іншу сторону дружньою;
- Г) сторони вдаються до компромісного рішення.

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 6

I. Сутність організації ділових зустрічей, поняття діловий протокол

II. Опишіть поняття компромісу у веденні переговорів, надайте рекомендації щодо його застосування.

III. Тести

1. Тактичний прийом при переговорах «ухилення від боротьби»:

- А) використовують, коли хочуть затягнути процес переговорів, щоб прояснити ситуацію;
- Б) партнера просять відкласти розгляд питання, перенести його на інше засідання;
- В) включити до обговорюваних проблем пункти, які потім можна безболісно зняти, зробивши вигляд, що це є поступка;
- Г) наприкінці переговорів, коли залишається лише підписати контракт, один з партнерів висуває нові вимоги.

2. Який із стратегічних підходів до ведення переговорів передбачає твердий підхід до розгляду істотної справи, а м'який підхід до відносин між учасниками переговорів?

- А) метод позиційних дискусій;
- Б) альтернативний підхід;
- В) принциповий підхід;
- Г) **інтегративний підхід.**

3. Які питання спрямовані на поступове звуження розмови і підводять партнера по переговорам до остаточного рішення?

- А) альтернативні;
- Б) зустрічні;
- В) **направляючі;**
- Г) контрольні.

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 7

I. Наведіть та розкрийте основні методи маніпуляції.

II. Поясніть необхідність підготовки до переговорів та основні елементи підготовки.

III. Тести

1. Підходи до прийняття рішень в переговорах:

- A) альтернативний, раціональний, нейтральний;
- Б) раціональний, нейтральний, емоційний;**
- В) раціональний, тактичний, альтернативний;
- Г) емоційний, тактичний, логічний.

2. Тактичний прийом при переговорах «затягування», або «вичікування»:

- A) використовують, коли хочуть затягнути процес переговорів, щоб прояснити ситуацію;**
- Б) партнера просять відкласти розгляд питання, перенести його на інше засідання;
- В) включити до обговорюваних проблем пункти, які потім можна безболісно зняти, зробивши вигляд, що це є поступка;
- Г) наприкінці переговорів, коли залишається лише підписати контракт, один з партнерів висуває нові вимоги.

3. Складання плану прийому партнерів відбувається під час:

- A) підготовчої роботи до переговорів;
- Б) відпрацювання основного процесу переговорів;
- В) визначення предмета (проблем) переговорів;
- Г) вирішення організаційних питань проведення переговорів.**

Завідувач кафедри

О.Кириленко

(підпис)

“ ”

(ПІБ)

20 _____

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 8

I. Навіщо досвідчені переговорники використовують техніки маніпуляції в процесі переговорів, які наслідки можуть викликати такі дії?

II. Опишіть переговорний процес. Які етапи переговорів Ви знаєте?

III. Тести

1. Питання «Чи можете Ви розвинути свою думку?» Є прикладом техніки

- A) прямого запиту інформації
- Б) закритих питань
- В) риторичних запитань
- Г) альтернативних питань

2. До відволікаючих факторів слухання відносяться

- 1) фактор наявності інтересу
- 2) фактор «заглиблення в себе»
- 3) фактор жестів
- 4) фактор мовленнєвого оформлення

3. Які з наведених типів поведінки є найбільш ефективними при вирішенні конфлікту?

- а) капітуляція
- б) співробітництво
- в) консенсус
- г) адаптація

Завідувач кафедри

О.Кириленко

_____ (підпис)

_____ (ПІБ)

“ ”

_____ 20 _____

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 9

I. Розкрийте основні “кроки” алгоритму конструктивного вирішення конфлікту

II. Які основні тактичні прийоми використовуються на переговорах?

III. Тести

1. Комплекс заходів, спрямованих на відтягування чи недопущення виникнення конфлікту, а також на зниження його деструктивного впливу на різні сторони соціальної сфери – це:

- а) метод фінансового аналізу;
- б) запобігання виникненню конфлікту;
- в) профілактика конфлікту.
- д) немає правильної відповіді

2. Що відноситься до структурних методів управління конфліктами?

- а) роз'яснення вимог до роботи;
- б) використання координаційних та інтеграційних механізмів;
- в) встановлення загально-організаційних комплексних цілей;
- г) використання системи винагороди.
- д) всі відповіді правильні

3. Якщо хід переговорів був позитивним, то на завершальній стадії необхідно

- 1) коротко повторити основні положення
- 2) дати характеристику позитивних моментів
- 3) обговорити перспективу нових зустрічей
- 4) обмінятися візитками

Завідувач кафедри

О.Кириленко

_____ (підпис)

_____ (ПІБ)

“ ”

_____ 20 _____

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 10

I. Чому внутрішньоособистісний конфлікт може мати негативні наслідки для оточуючих?

II. Охарактеризуйте сутність та основні правила ділового етикету в переговорах

III. Тести

1. Аналіз відразу по завершенні переговорів передбачає

- 1) оцінка ходу і результатів переговорів
- 2) обмін враженнями
- 3) визначення першочергових заходів
- 4) оцінка інформації про вже вжиті заходи і відповідальності

2. Конфліктогени - це:

- а) слова, дія чи бездіяльність, котрі можуть призвести до конфлікту;
- б) проявлення конфлікту;
- в) причини конфлікту проявлене соціальним статусом особистості;
- г) стан особистості, який настає після вирішення конфлікту.

3. Основними моделями поведінки особистості у конфлікті є:

- а) конструктивна, раціональна, деструктивна;
- б) компроміс, боротьба, співпраця;
- в) раціональна, ірраціональна, компромісна;
- г) конструктивна, деструктивна, компромісна;
- д) боротьба, поступка, компроміс.

Завідувач кафедри

О.Кириленко

(підпис)

(ПІБ)

“ ”

20

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 11

I. Охарактеризуйте основні види комунікативних бар'єрів, наведіть приклади

II. Назвіть основні варіанти наслідків міжособистісного конфлікту.

III. Тести

1. Переговори це:

- А) Спільна діяльність двох або більше суб'єктів, налаштована на ефективне розв'язання спірних питань з оптимальним урахуванням потреб кожної із сторін.;
- Б) Це форма взаємозв'язку між людьми, яку призначено для досягнення угоди;
- В) Організаційна форма встановлення та юридична фіксація виробничо-економічних зв'язків між зацікавленими в спільній діяльності економічно незалежними організаціями;
- Г) Всі відповіді правильні.

2. BATNA – це

- А) Найкраща альтернатива згоди на переговорах;
- Б) Це одна зі стратегій переговорів;
- В) Один з інструментів бізнесу, який передбачає порівняння підприємства з лідером на ринку;
- Г) Це методика маніпуляції на переговорах;

3. Про яку зі стратегій переговорів йдеться – стратегія направлена виключно на перемогу над опонентом, який сприймається як суперник; результат важливіший ніж відносини з другою стороною:

- А) win-lose
- Б) lose-win
- В) win-lose
- Г) win-win

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 12

I. Сутність переговорів, функції та основні види.

II. Опишіть основні правила телефонного етикету, якщо телефонуєте ви.

III. Тести

1. Яку просторову зону потрібно обрати при спілкуванні з колегами, знайомими та діловими партнерами?

- A) інтимна зона (від 15 до 45 см);
- Б) особиста, або персональна, зона (46-120 см);
- В) соціальна зона (120-360 см);
- Г) публічна зона понад (360 см).

2. «Він пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів» - це комунікативний бар'єр:

- A) Бар'єр взаєморозуміння;
- Б) Семантичний бар'єр
- В) Стилїстичний бар'єр
- Г) Логїчний бар'єр

3. Який із підходів до переговорів є оптимальним, якщо у Вас мало часу, а ціна питання невелика?

- A) торг;
- Б) тиск;
- В) компромїс;
- Г) логїчний підхід.

Завїдувач кафедри

О.Кириленко

(підпис)

“ ”

20

(ПІБ)

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 13

I. Опишіть основні цілі переговорів відповідно до функціонального підходу.

II. Опишіть значення команди на переговорах та основні командні ролі: лідер, спікер, аналітик, психолог, стратег переговорів та інші.

III. Тести

1. Який відсоток передачі інформації відбувається за допомогою невербальних засобів?

- A) 7%;
- Б) 38%;
- В) 55%;
- Г) 70%.

2. В чому полягає сутність Правил Сократа?

- A) Використання правильної послідовності аргументів (сильні-середні-найсильніший);
- Б) Використання техніки "трех «так»" для отримання позитивної відповіді на ключове питання;
- В) Необхідність залишати супернику шлях для достойного виходу з ситуації (можливість «зберегти обличчя»);
- Г) Вміння звести до однієї загальної ідеї всі розрізнені поняття і вміння розділити все на види.

3. Який із наступних тактичних прийомів полягає у наданні інформації про свої інтереси чи оцінки маленькими частинами?

- A) розміщення хибних акцентів у власній позиції;
- Б) затягування (вичікування);
- В) «салямі»;
- Г) пакетування.

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 14

- I. Поняття BATNA, її функції та роль у переговорах.
II. Охарактеризуйте основні етапи підготовки до переговорів.

III. Тести

1. Який із наведених видів маніпуляцій полягає у викривленні слів опонента?

- A) нав'язування думки повторенням фраз;
Б) цитування слів співрозмовника;
B) розстановка хибних акцентів;
Г) замовчування фактів.

2. Що означає технологія переговорів?

- A) забезпечення балансу влади і взаємного контролю сторін;
B) це вид психологічного впливу, майстерне виконання якого веде до прихованого порушення в іншої людини намірів, не збігаються з його актуально існуючими бажаннями;
В) сукупність дій, що вживаються сторонами в ході їх проведення і принципів їх реалізації.
Г) Всі відповіді правильні

3. Для даного типу маніпулятора характерно перебільшення своєї любові, турботи, уваги до оточуючих. Намагається всім у всьому догодити:

- A) Суддя;
B) Захисник;
В) Славний хлопець.
Г) Ліберал

Завідувач кафедри

О.Кириленко

_____ (підпис)

_____ (ПІБ)

“ ”

_____ 20 _____

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 15

I. Охарактеризуйте основні види стратегії переговорів залежно від їх характеру

II. Які способи попередження організаційних конфліктів Ви знаєте?

III. Тести

1. Сутність техніки «"Психологічне самбо"» у протистояння маніпуляціям:

- A) Відповідь питанням на питання; невиразна заплутуюча відповідь, холодна ввічливість, нескінченне уточнення ("що ви маєте на увазі?");
- Б) Прояснення своєї власної позиції і позиції партнера за допомогою технології "питання - відповідь": питання про суть справи, про цілі, обмеження області обговорення;
- В) Використання проти партнера ідентичною технології спілкування;
- Г) Активний натиск та атака у відповідь на маніпуляції партнера

2. Наступальна стратегія переговорів характеризується:

- A) має на увазі вибір особою засобів, способів, місця і часу проведення переговорів та ведення переговорів згідно власним сценарієм;
- Б) характеризується пасивністю або навіть ухиленням від узгодження певних питань і доповнюється контратакою;
- В) має на увазі пряме і відкрите ведення переговорів без будь-яких вивертів або хитрувань.
- Г) Безкомпромісний тиск з метою максимального задоволення власних інтересів

3. Принциповий підхід до ведення переговорів:

- A) обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх;
- Б) орієнтований на ефективне досягнення результату;
- В) кожна сторона вважає іншу сторону дружньою;
- Г) сторони вдаються до компромісного рішення.

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 16

I. Сутність організації ділових зустрічей, поняття діловий протокол

II. Опишіть поняття компромісу у веденні переговорів, надайте рекомендації щодо його застосування.

III. Тести

1. Тактичний прийом при переговорах «ухилення від боротьби»:

- A) використовують, коли хочуть затягнути процес переговорів, щоб прояснити ситуацію;
- B) партнера просять відкласти розгляд питання, перенести його на інше засідання;
- V) включити до обговорюваних проблем пункти, які потім можна безболісно зняти, зробивши вигляд, що це є поступка;
- Г) наприкінці переговорів, коли залишається лише підписати контракт, один з партнерів висуває нові вимоги.

2. Який із стратегічних підходів до ведення переговорів передбачає твердий підхід до розгляду істотної справи, а м'який підхід до відносин між учасниками переговорів?

- A) метод позиційних дискусій;
- B) альтернативний підхід;
- V) принциповий підхід;
- Г) **інтегративний підхід.**

3. Які питання спрямовані на поступове звуження розмови і підводять партнера по переговорам до остаточного рішення?

- A) альтернативні;
- B) зустрічні;
- V) **направляючі;**
- Г) контрольні.

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 17

I. Наведіть та розкрийте основні методи маніпуляції.

II. Поясніть необхідність підготовки до переговорів та основні елементи підготовки.

III. Тести

1. Підходи до прийняття рішень в переговорах:

- A) альтернативний, раціональний, нейтральний;
- Б) раціональний, нейтральний, емоційний;**
- В) раціональний, тактичний, альтернативний;
- Г) емоційний, тактичний, логічний.

2. Тактичний прийом при переговорах «затягування», або «вичікування»:

- A) використовують, коли хочуть затягнути процес переговорів, щоб прояснити ситуацію;**
- Б) партнера просять відкласти розгляд питання, перенести його на інше засідання;
- В) включити до обговорюваних проблем пункти, які потім можна безболісно зняти, зробивши вигляд, що це є поступка;
- Г) наприкінці переговорів, коли залишається лише підписати контракт, один з партнерів висуває нові вимоги.

3. Складання плану прийому партнерів відбувається під час:

- A) підготовчої роботи до переговорів;
- Б) відпрацювання основного процесу переговорів;
- В) визначення предмета (проблем) переговорів;
- Г) вирішення організаційних питань проведення переговорів.**

Завідувач кафедри

_____ О.Кириленко
(підпис) (ПІБ)
“ ” _____ 20__

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 18

I. Навіщо досвідчені переговорники використовують техніки маніпуляції в процесі переговорів, які наслідки можуть викликати такі дії?

II. Опишіть переговорний процес. Які етапи переговорів Ви знаєте?

III. Тести

1. Питання «Чи можете Ви розвинути свою думку?» Є прикладом техніки

- A) прямого запиту інформації
- Б) закритих питань
- В) риторичних запитань
- Г) альтернативних питань

2. До відволікаючих факторів слухання відносяться

- 1) фактор наявності інтересу
- 2) фактор «заглиблення в себе»
- 3) фактор жестів
- 4) фактор мовленнєвого оформлення

3. Які з наведених типів поведінки є найбільш ефективними при вирішенні конфлікту?

- а) капітуляція
- б) співробітництво
- в) консенсус
- г) адаптація

Завідувач кафедри

О.Кириленко

_____ (підпис)

_____ (ПІБ)

“ ”

_____ 20 _____

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 19

I. Розкрийте основні “кроки” алгоритму конструктивного вирішення конфлікту

II. Які основні тактичні прийоми використовуються на переговорах?

III. Тести

1. Комплекс заходів, спрямованих на відтягування чи недопущення виникнення конфлікту, а також на зниження його деструктивного впливу на різні сторони соціальної сфери – це:

- а) метод фінансового аналізу;
- б) запобігання виникненню конфлікту;
- в) профілактика конфлікту.
- д) немає правильної відповіді

2. Що відноситься до структурних методів управління конфліктами?

- а) роз'яснення вимог до роботи;
- б) використання координаційних та інтеграційних механізмів;
- в) встановлення загально-організаційних комплексних цілей;
- г) використання системи винагороди.
- д) всі відповіді правильні

3. Якщо хід переговорів був позитивним, то на завершальній стадії необхідно

- 1) коротко повторити основні положення
- 2) дати характеристику позитивних моментів
- 3) обговорити перспективу нових зустрічей
- 4) обмінятися візитками

Завідувач кафедри

О.Кириленко

(підпис)

(ПІБ)

“ ”

20

Національний авіаційний університет
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Дисципліна «Переговори та управління конфліктами»

Комплексна контрольна робота

Варіант № 20

I. Чому внутрішньоособистісний конфлікт може мати негативні наслідки для оточуючих?

II. Охарактеризуйте сутність та основні правила ділового етикету в переговорах

III. Тести

1. Аналіз відразу по завершенні переговорів передбачає

- 1) оцінка ходу і результатів переговорів
- 2) обмін враженнями
- 3) визначення першочергових заходів
- 4) оцінка інформації про вже вжиті заходи і відповідальності

2. Конфліктогени - це:

- а) слова, дія чи бездіяльність, котрі можуть призвести до конфлікту;
- б) проявлення конфлікту;
- в) причини конфлікту проявлене соціальним статусом особистості;
- г) стан особистості, який настає після вирішення конфлікту.

3. Основними моделями поведінки особистості у конфлікті є:

- а) конструктивна, раціональна, деструктивна;
- б) компроміс, боротьба, співпраця;
- в) раціональна, ірраціональна, компромісна;
- г) конструктивна, деструктивна, компромісна;
- д) боротьба, поступка, компроміс.

Завідувач кафедри

О.Кириленко

(підпис)

“ ”

(ПІБ)

20