



Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров.dor

- 1 ... – это процесс общения или обмена информацией между двумя и более людьми
- 2 ... – это форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы
- 3 Определите хронологическую последовательность стадий деловых переговоров:
- 4 Функцией социального контроля в деловой коммуникации является ...
- 5 В числе этапов делового коммуникативного процесса ...
- 6 Модель переговорного процесса обозначается аббревиатурой ...
- 7 Получить информацию об интересах, позициях и подходах сторон в переговорах способствует ... функция
- 8 Деловые переговоры с целью успокоить оппонента, выиграть время, создать видимость стремления к сотрудничеству относятся к ... переговорам
- 9 Деловая коммуникация, направленная на сближение интересов и достижение соглашения, – это ...
- 10 Для проведения переговоров с контрагентами используют ... общения
- 11 Доброжелательную улыбку собеседника можно отнести к ... обратной связи
- 12 Если на просьбу соседа не шуметь другой сосед отвечает, что его не интересует чужое мнение, то данный ответ является примером ... обратной связи
- 13 Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ...
- 14 ... коммуникации – любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями



- (15) ... коммуникации – различные формы общения между коллегами, т.е. равными по иерархическому уровню индивидами внутри одного подразделения, или между подразделениями
- (16) Установите соответствие между этапами деловых переговоров и задачами, решаемыми на этих этапах:
- (17) В случае ... переговоров стороны рассматриваются в противостоянии как скрытые враги, а основной целью таких переговоров является победа, то есть достижение своего соглашения любой ценой на своих условиях
- (18) В случае ... переговоров стороны рассматриваются как партнеры, встретившиеся для достижения эффективного результата, который наилучшим образом удовлетворит не изначально заявленные позиции, а интересы каждой стороны
- (19) При долгосрочном взаимодействии для реализации собственных интересов следует ...
- (20) Авторы подхода к ведению переговоров, согласно которому для достижения оптимального результата необходимо разграничить «позиции» и «интересы» участников, – это У. Юри и ...
- (21) Наиболее известные матричные модели, описывающие стратегии поведения участников переговоров, включают модель ...
- (22) Говоря о деловых переговорах, следует отметить, что ...
- (23) Сторона с более слабой позицией может усилить свое влияние в ходе переговоров за счет такого тактического приема, как ...
- (24) Тактические приемы, используемые в рамках партнерской стратегии, включают ...
- (25) Соглашения в переговорном процессе возможно достичь с помощью ...
- (26) В переговорном процессе объективными критериями, позволяющими оценить разработанные варианты решения проблемы, ...
- (27) Деловые переговоры – это ...
- (28) По своим целям деловые переговоры максимально близки к ...
- (29) Включение в состав обсуждаемых проблем пунктов, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это является уступкой, – это тактический прием ...



- (30) К типам вопросов, позволяющим получить больше информации в процессе переговоров, относят ... вопросы
- (31) ... изучает особенности организации личного пространства человека во время общения с другими людьми
- (32) Одним из способов подачи позиции является ...
- (33) Информационно-коммуникативная функция переговоров в наибольшей степени реализуется на этапе ...
- (34) Итогом переговоров может быть, в частности, ... решение
- (35) ... – система невербальной коммуникации, которая включает в себя естественные запахи человеческого тела и искусственные запахи (например, духи или благовония)
- (36) ... – система невербальной коммуникации, которая включает в себя параметры голоса (громкость и тембр голоса, скорость, ритмичность, звучность и мелодичность речи)
- (37) ... – система невербальной коммуникации, которая включает в себя неречевые вкрапления в речь
- (38) Установите соответствие между репрезентативными системами и их субмодальностями:
- (39) К преимуществам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ...
- (40) К недостаткам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ...
- (41) К факторам, влияющим на процесс принятия решений в условиях конфликта и кризиса, относят ...
- (42) Подготовка досье для переговоров включает ...
- (43) Феномен принятия решений в малой группе, известный как «сдвиг в выборе», предполагает ...
- (44) По мнению У. Фишера и Р. Юри, наиболее значимая компонента анализа проблемы перед началом переговоров – это ...
- (45) Предстартовые маневры, проводимые с целью укрепить стартовые позиции, включают ...
- (46) ... помогает понять внутреннее состояние партнера по переговорам



- (47) Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ...
- (48) Функцией социального контроля в переговорах является ...
- (49) Этапы делового коммуникативного процесса в переговорах включают ...
- (50) К паралингвистическим сигналам относят ...
- (51) Выделяют такие типы жестов, как ...
- (52) Установите соответствие между типами жестов и их описанием:
- (53) Типы аргументации на переговорах включают ... аргументацию
- (54) ... демонстрируют отношение к аудитории (улыбка, кивок головы, взгляд, движения руками), они могут сообщать о завершении разговора, о готовности собеседника слушать, выражать просьбу подождать и т.п.
- (55) К драмам общения относятся драмы ...
- (56) К техникам малого разговора относят ...
- (57) К репрезентативным системам восприятия информации относят ... систему
- (58) Формат рассадки, который в ходе переговоров способствует выстраиванию кооперативных отношений, – это рассадка за ...
- (59) К культурам с низким уровнем контекста относят ... культуру
- (60) Анализируя значимость национальных особенностей в переговорном процессе, большинство дипломатов-практиков сходятся во мнении, что национальные особенности ...
- (61) К культурам с высоким уровнем контекста относят ... культуру
- (62) По мнению Д. Дракмана, личностные характеристики участников переговоров становятся наиболее значимыми в условиях...
- (63) По мнению Дж. Рубина и Б. Брауна, установки участников переговоров включают ориентацию на ...
- (64) Некоторые исследователи считают, что национальные стили на современном этапе утрачивают свое значение из-за того, что ...



- (65) Личностные особенности участников переговорного процесса, которые оказывают влияние в конфликтной ситуации, включают ...
- (66) Национальные стили, которые характеризуются высокой степенью иерархии в ходе принятия решения внутри делегации на переговорах, включают ... национальный стиль
- (67) ... вопросы рекомендуют задавать не для получения информации, а для получения подтверждения согласия или несогласия с высказанной позицией
- (68) ... вопросы – наиболее эффективны для ведения диалога и помогают получить максимум информации
- (69) Техника ведения переговоров, которая предполагает задавание множества вопросов в ходе переговоров для формирования наилучшего предложения клиенту, – это техника ...
- (70) Техника ... – прием в переговорах, который предполагает очень медленное раскрытие собственной позиции, а содержание данного приема заключается в том, чтобы затянуть переговоры и получить больше информации от оппонента
- (71) Техника ... – прием в переговорах, который выражается в просьбе отложить рассмотрение проблемы, перенести ее рассмотрение на другое время
- (72) ... – это прием в переговорах, который заключается в том, что обсуждается комплекс вопросов, а не вопросы по отдельности
- (73) ... – это прием в переговорах, который применяется для закрытия позиции и заключается в создании неопределенности на первом этапе переговоров
- (74) Михаил – начинающий преподаватель. В этом году у него пишут курсовую работу два студента. Один заинтересован в своей работе. Второй студент долго не выходил на связь, а после прислал Михаилу «слабый» текст. Михаил, говоря со студентом, прямо сказал ему, что тот – лентяй. После этого Михаил смягчился и обсудил план работы со студентом на ближайшее время. Какое правило негативной обратной связи явно нарушил Михаил?



- 75) На собрании рабочей группы руководитель публично поиронизировал над одним из участников – новичком Иваном. Иван очень расстроился и стал пропускать встречи с руководителем. Его коллега Ксения решила уладить ситуацию. Она пришла к руководителю, когда он сидел в кабинете один, и точно описала ситуацию («Вы сказали новому коллеге, что..., и он расстроился») и замолчала. «Что вы от меня хотите сейчас?» – раздраженно спросил руководитель. Какое правило негативной обратной связи явно нарушила Ксения?
- 76) Сотрудники обсуждают варианты ведения переговоров. Одному из них важно сохранить деловые отношения и атмосферу сотрудничества. Другой считает, что климат отношений не важен. Его оппонент спрашивает: «Поясни, пожалуйста, какие возможности нам даст твое решение? Как ты планируешь его использовать?». Какой прием переговоров использует данный сотрудник?
- 77) Менеджер по поставкам недоволен сроками поставки товара. Он звонит в транспортную компанию и возмущенно требует компенсацию за несоблюдение сроков поставки. Менеджер логистики транспортной компании отвечает следующим образом: «Я понимаю ваше возмущение. Давайте посмотрим, какие требования к срокам поставки были обозначены в договоре, а затем вернемся к обсуждению претензии – согласны?» Менеджер по поставкам отвечает: «Да, конечно». Какой прием использовал менеджер по логистике?
- 78) Дочь-подросток пытается договориться с матерью о работе волонтером в летнем лагере, но мать ей отказывает. Девочка расстраивается и жалуется отцу. Отец говорит: «Давай подойдем к вопросу спокойно. Ты можешь обижаться на мать за то, что она тебе отказалась. Но давай отделим мух от котлет: обида – отдельно, а решение вопроса – отдельно». Какому принципу проведения переговоров следует отец?
- 79) Супруги обсуждают совместный отдых. Жене хочется посетить выставки и экскурсии. Она предлагает мужу: «Давай поедем на автобусную экскурсию по разным городам, посетим музеи». Что в данном случае позиция, а что – интерес жены в начавшихся переговорах?
- 80) В процессе переговоров вы узнаете, что у партнера изменились поставщики комплектующих, цена на конечный продукт стала ниже. Вы не уверены, что эта ситуация не повлияла на качество продукта. Какой тактикой выгоднее воспользоваться в данном случае во время переговоров?



- 81 В переговорах участвуют две делегации по 4 человека с каждой стороны, а также два переводчика, по одному с каждой стороны. Переговоры проходят за прямоугольным столом (см. рисунок ниже). Какие места должны занять переводчики, согласно деловому этикету и правилам рассадки?
- 82 Руководитель и сотрудник обсуждают возможность удаленной работы. Сотрудник хочет не менее 50 % времени работать удаленно (в крайнем случае 30 %). Ему не важно, о каких именно днях будет идти речь. Что для сотрудника будет наилучшей возможной позицией?
- 83 Сотрудница обсуждает переход на гибкий график работы. Когда договоренности достигнуты, она говорит: «Можно мне еще сократить рабочую неделю на 2 часа? Я буду все успевать за счет лучшей организации работы». Какую технику манипуляции использует сотрудница?
- 84 ... – это процесс общения или обмена информацией между двумя и более людьми
- 85 ... – это форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы
- 86 Определите хронологическую последовательность стадий деловых переговоров:
- 87 Функцией социального контроля в деловой коммуникации является ...
- 88 В числе этапов делового коммуникативного процесса ...
- 89 Модель переговорного процесса обозначается аббревиатурой ...
- 90 Получить информацию об интересах, позициях и подходах сторон в переговорах способствует ... функция
- 91 Деловые переговоры с целью успокоить оппонента, выиграть время, создать видимость стремления к сотрудничеству относятся к ... переговорам
- 92 Деловая коммуникация, направленная на сближение интересов и достижение соглашения, – это ...
- 93 Для проведения переговоров с контрагентами используют ... общения
- 94 Доброжелательную улыбку собеседника можно отнести к ... обратной связи



- (95) Если на просьбу соседа не шуметь другой сосед отвечает, что его не интересует чужое мнение, то данный ответ является примером ... обратной связи
- (96) Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ...
- (97) ... коммуникации – любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями
- (98) ... коммуникации – различные формы общения между коллегами, т.е. равными по иерархическому уровню индивидами внутри одного подразделения, или между подразделениями
- (99) Установите соответствие между этапами деловых переговоров и задачами, решаемыми на этих этапах:
- (100) В случае ... переговоров стороны рассматриваются в противостоянии как скрытые враги, а основной целью таких переговоров является победа, то есть достижение своего соглашения любой ценой на своих условиях
- (101) В случае ... переговоров стороны рассматриваются как партнеры, встретившиеся для достижения эффективного результата, который наилучшим образом удовлетворит не изначально заявленные позиции, а интересы каждой стороны
- (102) При долгосрочном взаимодействии для реализации собственных интересов следует ...
- (103) Авторы подхода к ведению переговоров, согласно которому для достижения оптимального результата необходимо разграничить «позиции» и «интересы» участников, – это У. Юри и ...
- (104) Наиболее известные матричные модели, описывающие стратегии поведения участников переговоров, включают модель ...
- (105) Говоря о деловых переговорах, следует отметить, что ...
- (106) Сторона с более слабой позицией может усилить свое влияние в ходе переговоров за счет такого тактического приема, как ...
- (107) Тактические приемы, используемые в рамках партнерской стратегии, включают ...
- (108) Соглашения в переговорном процессе возможно достичь с помощью ...
- (109) В переговорном процессе объективными критериями, позволяющими оценить разработанные варианты решения проблемы, ...



- (110) Деловые переговоры – это ...
- (111) По своим целям деловые переговоры максимально близки к ...
- (112) Включение в состав обсуждаемых проблем пунктов, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это является уступкой, – это тактический прием ...
- (113) К типам вопросов, позволяющим получить больше информации в процессе переговоров, относят ... вопросы
- (114) ... изучает особенности организации личного пространства человека во время общения с другими людьми
- (115) Одним из способов подачи позиции является ...
- (116) Информационно-коммуникативная функция переговоров в наибольшей степени реализуется на этапе ...
- (117) Итогом переговоров может быть, в частности, ... решение
- (118) ... – система невербальной коммуникации, которая включает в себя естественные запахи человеческого тела и искусственные запахи (например, духи или благовония)
- (119) ... – система невербальной коммуникации, которая включает в себя параметры голоса (громкость и тембр голоса, скорость, ритмичность, звучность и мелодичность речи)
- (120) ... – система невербальной коммуникации, которая включает в себя неречевые вкрапления в речь
- (121) Установите соответствие между репрезентативными системами и их субмодальностями:
- (122) К преимуществам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ...
- (123) К недостаткам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ...
- (124) К факторам, влияющим на процесс принятия решений в условиях конфликта и кризиса, относят ...
- (125) Подготовка досье для переговоров включает ...
- (126) Феномен принятия решений в малой группе, известный как «сдвиг в выборе», предполагает ...



- (127) По мнению У. Фишера и Р. Юри, наиболее значимая компонента анализа проблемы перед началом переговоров – это ...
- (128) Предстартовые маневры, проводимые с целью укрепить стартовые позиции, включают ...
- (129) ... помогает понять внутреннее состояние партнера по переговорам
- (130) Функцией социального контроля в переговорах является ...
- (131) Этапы делового коммуникативного процесса в переговорах включают ...
- (132) К паралингвистическим сигналам относят ...
- (133) Выделяют такие типы жестов, как ...
- (134) Установите соответствие между типами жестов и их описанием:
- (135) Типы аргументации на переговорах включают ... аргументацию
- (136) ... демонстрируют отношение к аудитории (улыбка, кивок головы, взгляд, движения руками), они могут сообщать о завершении разговора, о готовности собеседника слушать, выражать просьбу подождать и т.п.
- (137) К драмам общения относятся драмы ...
- (138) К техникам малого разговора относят ...
- (139) К репрезентативным системам восприятия информации относят ... систему
- (140) Формат рассадки, который в ходе переговоров способствует выстраиванию кооперативных отношений, – это рассадка за ...
- (141) К культурам с низким уровнем контекста относят ... культуру
- (142) Анализируя значимость национальных особенностей в переговорном процессе, большинство дипломатов-практиков сходятся во мнении, что национальные особенности ...
- (143) К культурам с высоким уровнем контекста относят ... культуру
- (144) По мнению Д. Дракмана, личностные характеристики участников переговоров становятся наиболее значимыми в условиях...



- (145) По мнению Дж. Рубина и Б. Брауна, установки участников переговоров включают ориентацию на ...
- (146) Некоторые исследователи считают, что национальные стили на современном этапе утрачивают свое значение из-за того, что ...
- (147) Личностные особенности участников переговорного процесса, которые оказывают влияние в конфликтной ситуации, включают ...
- (148) Национальные стили, которые характеризуются высокой степенью иерархии в ходе принятия решения внутри делегации на переговорах, включают ... национальный стиль
- (149) ... вопросы рекомендуют задавать не для получения информации, а для получения подтверждения согласия или несогласия с высказанной позицией
- (150) ... вопросы – наиболее эффективны для ведения диалога и помогают получить максимум информации
- (151) Техника ведения переговоров, которая предполагает задавание множества вопросов в ходе переговоров для формирования наилучшего предложения клиенту, – это техника ...
- (152) Техника ... – прием в переговорах, который предполагает очень медленное раскрытие собственной позиции, а содержание данного приема заключается в том, чтобы затянуть переговоры и получить больше информации от оппонента
- (153) Техника ... – прием в переговорах, который выражается в просьбе отложить рассмотрение проблемы, перенести ее рассмотрение на другое время
- (154) ... – это прием в переговорах, который заключается в том, что обсуждается комплекс вопросов, а не вопросы по отдельности
- (155) ... – это прием в переговорах, который применяется для закрытия позиции и заключается в создании неопределенности на первом этапе переговоров