



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 отказала. 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 поедem 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

