



## Коммуникации топ-менеджера.м(2/3)\_фэ

- 1 К внутренним помехам слушания можно отнести ...
- 2 К паралингвистическим сигналам относят ...
- 3 В нейролингвистическом программировании (НЛП) выделяют следующие репрезентативные системы:
- 4 К драмам общения относятся драмы ...
- 5 Драмы общения преодолеваются с помощью техник ...
- 6 Техники активного слушания предполагают попытку ...
- 7 К техникам малого разговора относят ...
- 8 Техники вербализации – это ...
- 9 Психологи утверждают, что если есть расхождения между содержанием речи и тоном сообщения, то собеседник, принимающий звонок, больше доверяет ...
- 10 Успешному протеканию проблемной деловой беседы способствует следующее правило: «...»
- 11 К невербальным средствам общения относятся....
- 12 Верным является утверждение: «...»
- 13 Неверным является утверждение: «...»
- 14 ... являются факторами снижения эмоционального напряжения
- 15 Деловой беседой называется ...
- 16 Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...
- 17 Вид слушания, при котором участник делового взаимодействия уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не речи собеседника, называется ...





- 18 Вид слушания, при котором с говорящим устанавливается обратная связь (с помощью активного использования невербальных средств, расспрашивания, перефразирования), называется ...
- 19 К ритуализированным прикосновениям относится ...
- 20 Возникшее совпадение каких-либо «параметров» общающихся людей, повышающее эффективность коммуникации, – это ...
- 21 В наибольшей степени на восприятие информации влияют ... коммуникативные сигналы
- 22 Ведущую репрезентативную систему человека можно выявить по движению ...
- 23 Вербальным средством коммуникации является ...
- 24 Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют ...
- 25 Коммуникативные проявления, противоречащие друг другу (например, улыбка и перекрещенные руки), называются ...
- 26 Коммуникативные проявления, согласующиеся друг с другом (например, поперечная морщина между бровями и сжатые в кулаки пальцы), называются ...
- 27 Для того чтобы деловая беседа состоялась, коммуниканты должны владеть умением ...
- 28 Умение получить в начале разговора от своего собеседника как можно больше положительных ответов на свои вопросы (умение добиться нескольких «да»), называется методом ...
- 29 Деловая беседа, вызванная необходимостью решения различных конфликтных ситуаций, возникающих в организации, называется ...
- 30 Деловая беседа, в ходе которой обсуждается технология выполнения того или иного задания, называется ...
- 31 Деловая беседа, вызванная необходимостью обсуждения проектов, называется...
- 32 Название слушания, при котором участник делового взаимодействия уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, это ... (12 букв)
- 33 Определите правильную последовательность фаз установления раппорта



- 34) Определите последовательность фаз деловой беседы:
- 35) Установите последовательность проведения деловой беседы:
- 36) Расставьте в порядке выполнения задачи, решаемые на переговорах:
- 37) Определите последовательность стадий деловых переговоров:
- 38) Установите последовательность обратной связи по предложениям сотрудника:
- 39) Определите последовательность приводимых аргументов:
- 40) Определите последовательность классической схемы последовательного воздействия на сознание человека:
- 41) Установите соответствие между понятиями:
- 42) Установите соответствие между понятиями:
- 43) Установите соответствие между описанием и примерами преимуществ в деловых коммуникациях:
- 44) Установите соответствие между названием и примером манипуляции:
- 45) «Не было такого», «Я первый раз слышу», «Я этого не говорил, вы мои слова исказили», «Вам показалось»
- 46) Установите соответствие между расположением за столом и деловым взаимодействием:
- 47) Установите соответствие между видами аргументов и степенью воздействия на ум и чувства людей.
- 48) Установите соответствие между типами совещаний и их содержанием:





- 49) Руководитель производственной компании ведет переговоры с представителем фирмы-поставщика. Потребность руководителя - срочная поставка деталей для ремонта производственной линии. Необходимы 1 - 3 поставки. Руководитель делает представителю фирмы-поставщика предложение: «Одна - две поставки — это прекрасно, но долгосрочное стратегическое партнерство, согласитесь, намного лучше. Действуя как партнеры, я уверен, мы можем договориться о поставках на особых условиях. Вы нам даете скидку 25%, у нас 100% постоплата и вы обеспечиваете нам бесплатную доставку продукции». Какой коммуникативной технологией пользуется представитель фирмы? Аргументируйте свой ответ.
- 50) Определите ведущую репрезентативную систему менеджера по следующему тексту: «Ввиду сложившихся обстоятельств перспективы успеха данного мероприятия представляются весьма туманными. Большой объем работ и короткие сроки не позволяют рассчитывать на яркие, впечатляющие результаты».
- 51) В решении деловых вопросов люди используют не только слова, с помощью которых общаются, убеждают, заинтересовывают собеседника. Большее значение имеют невербальные коммуникативные средства. Какой собеседник использует «закрытые невербальные средства»?
- 52) В решении деловых вопросов люди используют не только слова, с помощью которых общаются, убеждают, заинтересовывают собеседника. Большее значение имеют невербальные коммуникативные средства. Какой собеседник использует «закрытые невербальные средства»?
- 53) В решении деловых вопросов люди используют не только слова, с помощью которых общаются, убеждают, заинтересовывают собеседника. Большее значение имеют невербальные коммуникативные средства. Какой собеседник использует «открытые невербальные средства»?
- 54) Во время переговоров, ваш собеседник говорит следующую реплику: «Качество выполненной вашей командой работы не дотягивает до того уровня, на который мы рассчитывали. Вероятно, имеет смысл озадачиться этим вопросом, пока дедлайн не грянул. Это касается Вас, как руководителя команды, в первую очередь...» Используя технику вербализации «Интерпретация», задайте вопросы собеседнику, чтобы прояснить ситуацию.





- 55) На одной из международных конференций Р. Фишер наблюдал сцену общения американского делегата и его японского коллеги: во время беседы они медленно кружили по залу – американец постоянно делал шаг назад, а японец «наступал» на него. Объясните, с чем связано такое поведение собеседников?
- 56) Когда император Ксанф неосмотрительно в запале спора пообещал, что сможет выпить море, оппоненты стали настаивать на исполнении обещания. Не выполнить слово – значило потерять лицо (имиджевый риск), но и выполнить невозможно. На помощь пришел Сократ. Она задал вопрос участникам спора, верно ли, что море наполняется водой рек? Оппоненты ответили утвердительно. «Значит, - продолжил Сократ, - выпивая море, Ксанф должен будет выпить и реки?» Оппоненты согласились, что получается так. Но по поводу рек уговора не было. Следовательно, если оппоненты сделают так, чтобы реки перестали впадать в море, то Ксанф тут же выполнит обещание. Какую уловку (прием) применил Сократ, чтобы спасти императора?
- 57) Какой метод применил Рудин в приведенном ниже споре о том, существуют или нет убеждения, чтобы одержать победу? На чем основан этот метод? «— Прекрасно! — промолвил Рудин. — Стало быть, по-вашему, убеждений нет? — Нет и не существует. — Это ваше убеждение? — Да. — Как же вы говорите, что их нет. Вот вам уже одно, на первый случай. — Все в комнате улыбнулись и переглянулись».
- 58) Установите соответствие между уловками:

