



Основы ведения деловых переговоров.dor

- 1 Социальные коммуникации – это ...
- 2 Деловые коммуникации имеют место ...
- 3 Модель коммуникации Гарольда Лассуэлла состоит из следующих компонентов: «...»
- 4 Деловые переговоры – это ...
- 5 ... – аббревиатура, которая обозначает лучшую альтернативу переговорному решению, которая является наиболее выгодным альтернативным вариантом для участника переговоров, если переговоры не увенчались успехом
- 6 Неверно, что к функциям переговоров относится ... функция
- 7 Деловые переговоры с целью демонстрации широким кругам своей позиции относят к ... переговорам
- 8 Форма делового общения, предназначенная для достижения соглашения, когда стороны имеют либо совпадающие, либо противоположные интересы, – это ...
- 9 Коммуникация в узком смысле слова – это ...
- 10 К процессуальным критериям классификации переговоров относят ...
- 11 Если в ходе служебной деятельности в течение года округу необходимо провести встречи с жителями районов для привлечения молодежи к активной жизнедеятельности округа, то при проведении этих встреч можно выделить ...
- 12 В ходе служебной деятельности в течение года округу планируется провести встречи с жителями районов для привлечения молодежи к активной жизнедеятельности округа, и для эффективного проведения данных мероприятий необходимо использовать определенные виды коммуникаций, в частности коммуникации по ...
- 13 Обмен информацией между партнерами в общении является ... стороной
- 14 Информационные шумы в коммуникации – это ...



- 15 Вид общения, связанный с психическим состоянием человека, называется ...
- 16 Понимание внутреннего состояния партнера по деловому общению – это ...
- 17 Элементы, из которых состоит деловая коммуникация, включают ...
- 18 Установите соответствие между типами участников переговоров и их действиями во время переговоров:
- 19 ... – это обмен информацией, который возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта
- 20 ... коммуникация – это сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней, которые доводят информацию до подчиненных
- 21 Сын-подросток хочет на день рождения айфон. Однако его родители не планировали такую покупку. Сын говорит им, что хочет «нормальный телефон, как у всех нормальных людей». Мать спрашивает его: «Поясни, пожалуйста, какие возможности должны быть у телефона? Как ты планируешь его использовать?». Какой прием переговоров использует мать?
- 22 Руководитель и сотрудник обсуждают возможность удаленной работы. Сотрудник говорит, что хочет часть времени работать удаленно. Руководитель отвечает на это: «Пожалуйста, объясните, почему вы хотите работать удаленно? Зачем вам это нужно?». Какому принципу проведения переговоров следует руководителю?
- 23 Вопрос ... является лишним в списке вопросов, входящих в этап подготовки к переговорам
- 24 Основные элементы структуры переговоров включают ...
- 25 Расставьте в верном порядке задачи, решаемые на переговорах:
- 26 Подход к ведению переговоров, ориентированный на консенсус, на поиск решения, удовлетворяющего все стороны, называется ... подходом, или методом принципиальных переговоров
- 27 Говоря о деловых переговорах, следует отметить, что ...
- 28 К видам барьеров, возникающих в переговорном процессе, относят ... барьер





- 29) К видам слушания, применяемым в деловой коммуникации, относят ... слушание
- 30) Переговоры как особая форма деловой коммуникации содействуют ...
- 31) На этапе подготовки к переговорам стороны ...
- 32) Тактический прием ... используется на деловых переговорах в том случае, когда необходимо отложить рассмотрение проблемы, перенести ее обсуждение на другое время
- 33) Тактический прием ... используется на деловых переговорах, когда к обсуждению предлагается не одно, а несколько предложений, привлекательных и малопринятых для партнера, с тем чтобы партнер, заинтересовавшись одним предложением, принял и остальные
- 34) Говоря о деловых переговорах, можно отметить, что ...
- 35) Жесткий подход к ведению переговоров, цель которого – реализовать свою исходную (как правило, завышенную) позицию наиболее полно и при минимальных уступках, называется ... подходом, или методом позиционного торга
- 36) Тактические приемы, используемые в рамках стратегии торга, включают ...
- 37) Тактические приемы двойственного характера (могут использоваться и в рамках партнерской стратегии, и в рамках стратегии торга), включают ...
- 38) Согласно Гарвардской школе исследования переговоров, основные стратегии ведения переговоров включают ...
- 39) Согласно Р. Фишеру и У. Юри, «принципиальные переговоры» – это ...
- 40) В случае ... подхода к переговорам стороны рассматриваются как друзья, а основная цель переговоров – достичь соглашения почти любой ценой, даже с существенными уступками
- 41) К основным подходам к ведению переговорного процесса относят ... подход





- 42) Студентка ищет жилье, отдельное от родителей. Она может тратить на квартиру 15 000 рублей в месяц. Наткнувшись на объявление, она предлагает подруге: «Давай снимем жилье на двоих, чтобы жить отдельно от родителей. Каждая платит по 15 тысяч рублей». Что в данном случае позиция, а что – интерес студентки в начавшихся переговорах?
- 43) Совпадение каких-либо «параметров» общающихся людей, повышающее эффективность коммуникации в процессе переговоров, – это ...
- 44) В наибольшей степени на восприятие информации влияют ... коммуникативные сигналы
- 45) К паралингвистическим сигналам относят ...
- 46) Расставьте в правильном порядке фазы установления раппорта:
- 47) К репрезентативным системам восприятия информации относят ... систему
- 48) Ведущую репрезентативную систему собеседника можно выявить по движению ...
- 49) В приведенных примерах на фото ниже собеседники устанавливают раппорт с помощью техники ...@
- 50) На рисунке ниже закрытые невербальные средства ... @
- 51) На рисунке ниже открытые невербальные средства использует собеседник ...@
- 52) Функции переговоров включают в себя ...
- 53) Применение модели BATNA в ходе переговорного процесса ...
- 54) В переговорах ситуация с нулевой суммой предполагает, что ...
- 55) Виды решений на переговорах включают ... решение
- 56) Квази-переговоры (деятельность, по форме похожая на переговоры, но по сути не являющаяся ими) – это переговоры, ...
- 57) Процедуры, позволяющие снизить факторы негативного влияния феноменов принятия решений в малой группе, – это ...





- 58 ... легко читать, поскольку они используются в качестве пояснения того, что уже было сказано, и они не могут быть интерпретированы двояко
- 59 ... – это система невербальной коммуникации, которая включает в себя параметры взгляда (величину глаз и размер зрачков, направление взгляда, длительность визуального контакта)
- 60 ... коммуникация – это коммуникация с помощью неречевых средств (без помощи слов)
- 61 ... – это система невербальной коммуникации, которая включает в себя разнообразные движения (позы, прикосновения, походку, жесты, мимику)
- 62 Установите соответствие между пространственными зонами и соответствующей им дистанцией между собеседниками:
- 63 Во время переговоров ваш собеседник говорит: «Качество выполненной командой работы не дотягивает до того уровня, на который мы рассчитывали. В первую очередь это касается вас как руководителя команды...». Используя технику вербализации «интерпретация», какие вопросы следует задать собеседнику, чтобы прояснить ситуацию?
- 64 К драмам общения относятся драмы ...
- 65 Техники активного слушания помогают ...
- 66 Драмы общения преодолеваются с помощью техник ...
- 67 К техникам малого разговора относят ...
- 68 К репрезентативным системам восприятия информации относят ... систему
- 69 Культуры с низким уровнем контекста – это культуры, ...
- 70 Один из ведущих исследователей невербальных компонентов общения – ...
- 71 «Молчаливый торг» – это ...
- 72 Национальность, для которой характерно близкое расстояние при беседе, – ...
- 73 Культурные различия в использовании невербальных средств общения ...





- 74) В условиях конфликта третья сторона способствует улучшению общения между участниками переговоров, так как посредник ...
- 75) Впервые предложил разделять культуры с высоким и низким уровнем контекста ...
- 76) Быстрый темп принятия решений на переговорах характерен для ... национальной культуры
- 77) Установите соответствие между тактическими приемами переговорного процесса и их описанием:
- 78) ... вопросы на переговорах рекомендуют задавать не для получения информации, а для получения подтверждения согласия или несогласия с высказанной позицией
- 79) ... вопросы на переговорах используют для того, чтобы обеспечить непрерывность диалога
- 80) ... вопросы на переговорах наиболее эффективны для ведения диалога и помогают получить максимум информации от собеседника
- 81) ... коммуникация – это процесс двустороннего речевого обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию собеседников
- 82) ... – это процесс, в ходе которого стороны продвигаются с их первоначально противоположных позиций в положение, когда может быть достигнуто соглашение
- 83) ... аргументация опирается на рассуждение и включает дедуктивное обоснование, системную аргументацию, методологическую аргументацию и др.
- 84) Дочь пытается договориться с матерью о работе в летнем лагере. Мать постоянно переносит разговор. Дочь несколько раз предлагает обсудить вопрос по телефону, но мать настаивает, что «лучше поговорить лично». Время на исходе: приближается последняя дата подачи заявки. Какую технику манипуляции использует мать?
- 85) 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?





- 86) 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?
- 87) 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?
- 88) 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?
- 89) 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?
- 90) 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?
- 91) 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?





- 92) 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?
- 93) 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?
- 94) 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?
- 95) ... – это процесс общения или обмена информацией между двумя и более людьми
- 96) ... – это форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы
- 97) Определите хронологическую последовательность стадий деловых переговоров:
- 98) Функцией социального контроля в деловой коммуникации является ...
- 99) В числе этапов делового коммуникативного процесса ...
- 100) Модель переговорного процесса обозначается аббревиатурой ...
- 101) Получить информацию об интересах, позициях и подходах сторон в переговорах способствует ... функция
- 102) Деловые переговоры с целью успокоить оппонента, выиграть время, создать видимость стремления к сотрудничеству относятся к ... переговорам
- 103) Деловая коммуникация, направленная на сближение интересов и достижение соглашения, – это ...
- 104) Для проведения переговоров с контрагентами используют ... общения
- 105) Доброжелательную улыбку собеседника можно отнести к ... обратной связи





- 106 Если на просьбу соседа не шуметь другой сосед отвечает, что его не интересует чужое мнение, то данный ответ является примером ... обратной связи
- 107 Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ...
- 108 ... коммуникации – любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями
- 109 ... коммуникации – различные формы общения между коллегами, т.е. равными по иерархическому уровню индивидами внутри одного подразделения, или между подразделениями
- 110 Установите соответствие между этапами деловых переговоров и задачами, решаемыми на этих этапах:
- 111 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
- 112 В случае ... переговоров стороны рассматриваются как партнеры, встретившиеся для достижения эффективного результата, который наилучшим образом удовлетворит не изначально заявленные позиции, а интересы каждой стороны
- 113 При долгосрочном взаимодействии для реализации собственных интересов следует ...
- 114 Авторы подхода к ведению переговоров, согласно которому для достижения оптимального результата необходимо разграничить «позиции» и «интересы» участников, – это У. Юри и ...
- 115 Наиболее известные матричные модели, описывающие стратегии поведения участников переговоров, включают модель ...
- 116 Говоря о деловых переговорах, следует отметить, что ...
- 117 Сторона с более слабой позицией может усилить свое влияние в ходе переговоров за счет такого тактического приема, как ...
- 118 Тактические приемы, используемые в рамках партнерской стратегии, включают ...
- 119 Соглашения в переговорном процессе возможно достичь с помощью ...
- 120 разработанные



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





- 138 По мнению У. Фишера и Р. Юри, наиболее значимая компонента анализа проблемы перед началом переговоров – это ...
- 139 Предстартовые маневры, проводимые с целью укрепить стартовые позиции, включают ...
- 140 ... помогает понять внутреннее состояние партнера по переговорам
- 141 Функцией социального контроля в переговорах является ...
- 142 Этапы делового коммуникативного процесса в переговорах включают ...
- 143 К паралингвистическим сигналам относят ...
- 144 Выделяют такие типы жестов, как ...
- 145 Установите соответствие между типами жестов и их описанием:
- 146 Типы аргументации на переговорах включают ... аргументацию
- 147 ... 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.
- 148 К драмам общения относятся драмы ...
- 149 К техникам малого разговора относят ...
- 150 К репрезентативным системам восприятия информации относят ... систему
- 151 Формат рассадки, который в ходе переговоров способствует выстраиванию кооперативных отношений, – это рассадка за ...
- 152 К культурам с низким уровнем контекста относят ... культуру
- 153 Анализируя значимость национальных особенностей в переговорном процессе, большинство дипломатов-практиков сходятся во мнении, что национальные особенности ...
- 154 К культурам с высоким уровнем контекста относят ... культуру
- 155 По мнению Д. Дракмана, личностные характеристики участников переговоров становятся наиболее значимыми в условиях...





- 156 По мнению Дж. Рубина и Б. Брауна, установки участников переговоров включают ориентацию на ...
- 157 Некоторые исследователи считают, что национальные стили на современном этапе утрачивают свое значение из-за того, что ...
- 158 Личностные особенности участников переговорного процесса, которые оказывают влияние в конфликтной ситуации, включают ...
- 159 Национальные стили, которые характеризуются высокой степенью иерархии в ходе принятия решения внутри делегации на переговорах, включают ... национальный стиль
- 160 ... вопросы рекомендуют задавать не для получения информации, а для получения подтверждения согласия или несогласия с высказанной позицией
- 161 ... вопросы – наиболее эффективны для ведения диалога и помогают получить максимум информации
- 162 Техника ведения переговоров, которая предполагает задавание множества вопросов в ходе переговоров для формирования наилучшего предложения клиенту, – это техника ...
- 163 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
- 164 Техника ... – прием в переговорах, который выражается в просьбе отложить рассмотрение проблемы, перенести ее рассмотрение на другое время
- 165 ... – это прием в переговорах, который заключается в том, что обсуждается комплекс вопросов, а не вопросы по отдельности
- 166 ... – это прием в переговорах, который применяется для закрытия позиции и заключается в создании неопределенности на первом этапе переговоров

