

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

**Семестрова підсумкова контрольна робота
«Управління переговорами та конфліктами»**

Освітньо-професійна програма: Менеджмент авіакомпаній та аеропортів
Галузь знань 07 Управління та адміністрування
Спеціальність: 073 Менеджмент

Розробник д.е.н., проф. Мостенська Т.Л.

Київ-2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №1

1. Розвиток особистих якостей переговорника.
2. Роль невербальних комунікацій.
3. Помилки в проведенні переговорів та шляхи їх виправлення.
4. Що таке внутрішній неусвідомлений конфлікт?
5. Назвіть основні види конфліктів в організації

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №2

1. Особливості підготовки та проведення міжнародних переговорів.
2. Аналіз інтересів партнера в переговорах
3. Побудова та управління командою переговорників. Значення команди.
4. В яких основних формах може бути завершення конфлікту?
5. Чому внутрішньоособистісний конфлікт може мати негативні наслідки для оточуючих?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №3

1. Визначення сильних та слабких позицій сторін.
2. Що являє собою техніка риторичних запитань?
3. Що таке маніпулятивні техніки ведення переговорів?
4. Які основні риси властиві конфлікту?
5. Розкрийте основні “кроки” алгоритму конструктивного вирішення конфлікту.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №4

1. Розробка BATNA (best alternative to negotiating agreements), аргументація, форми комунікації та тактика.
2. Механізми розвитку довіри в переговорах.
3. Які основні тактичні прийоми використовуються на переговорах?
4. Якому стилю поведінки в конфлікті Ви надасте перевагу і чому? Що він дозволяє вирішити або чому заважає при взаємодії з оточуючими?
5. Яку роль відіграють стереотипи і установки в міжособистісному сприйнятті?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №5

1. Упередження та переконання в переговорах.
2. Формулювання цілей, розробка концепції та шляхів їх досягнення.
3. Поведінка, що може негативно вплинути на довіру між учасниками.
4. Якими правилами необхідно керуватися при впливі на конфліктну ситуацію?
5. Назвіть основні варіанти наслідків міжособистісного конфлікту.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №6

1. Які правила встановлення візуального контакту при проведенні ділових переговорів?
2. Які види діяльності передбачає підготовчий етап переговорів?
3. У чому суть методу принципів переговорів?
4. Основні види причин конфлікту.
5. У чому суть структурних методів управління конфліктами?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №7

1. Які стилі здійснення переговорного процесу існують? Охарактеризуйте кожен з них
2. Як відображається національна специфіка учасників на техніці переговорів?
3. Яку роль у переговорному процесі відіграє метод активного слухання?
4. Основні фази конфлікту. Їх відмінності з точки зору розвитку конфлікту.
5. Охарактеризуйте міжособистісні методи управління конфліктами.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №8

1. Які вихідні елементи включає в себе етикет ведення переговорів?
2. З яких етапів складається комерційний переговорний процес?
3. Які підсистеми включає в себе невербальне спілкування?
4. Чому внутрішньоособистісний конфлікт є соціальним?
5. В чому полягають конструктивні та деструктивні функції конфліктів?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №9

1. Які етикетні і організаційні вимоги проведення ділової бесіди особисто і по телефону?
2. Які етикетні і організаційні вимоги проведення ділової бесіди особисто і по телефону?
3. Як ви вважаєте, чи варто торгуватися в будь-якій ситуації або часом краще не торгуватися зовсім? Обґрунтуйте свою відповідь.
4. Які негативні наслідки конфлікту в організації?
5. Що таке внутрішній неусвідомлений конфлікт?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №10

1. Опишіть поняття компромісу у веденні переговорів, надайте рекомендації щодо його застосування.
2. Охарактеризуйте основні види стратегії переговорів залежно від їх характеру.
3. Охарактеризуйте основні види комунікативних бар'єрів, наведіть приклади.
4. Які основні фактори визначають умови завершення конфлікту?
5. Назвіть основні способи рішення внутрішньоособистісного конфлікту.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №11

1. Розвиток особистих якостей переговорника.
2. Роль невербальних комунікацій.
3. Помилки в проведенні переговорів та шляхи їх виправлення.
4. Що таке внутрішній неусвідомлений конфлікт?
5. Назвіть основні види конфліктів в організації

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №12

1. Особливості підготовки та проведення міжнародних переговорів.
2. Аналіз інтересів партнера в переговорах
3. Побудова та управління командою переговорників. Значення команди.
4. В яких основних формах може бути завершення конфлікту?
5. Чому внутрішньоособистісний конфлікт може мати негативні наслідки для оточуючих?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №13

1. Визначення сильних та слабких позицій сторін.
2. Що являє собою техніка риторичних запитань?
3. Що таке маніпулятивні техніки ведення переговорів?
4. Які основні риси властиві конфлікту?
5. Розкрийте основні “кроки” алгоритму конструктивного вирішення конфлікту.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №14

1. Розробка BATNA (best alternative to negotiating agreements), аргументація, форми комунікації та тактика.
2. Механізми розвитку довіри в переговорах.
3. Які основні тактичні прийоми використовуються на переговорах?
4. Якому стилю поведінки в конфлікті Ви надасте перевагу і чому? Що він дозволяє вирішити або чому заважає при взаємодії з оточуючими?
5. Яку роль відіграють стереотипи і установки в міжособистісному сприйнятті?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №15

1. Упередження та переконання в переговорах.
2. Формулювання цілей, розробка концепції та шляхів їх досягнення.
3. Поведінка, що може негативно вплинути на довіру між учасниками.
4. Якими правилами необхідно керуватися при впливі на конфліктну ситуацію?
5. Назвіть основні варіанти наслідків міжособистісного конфлікту.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №16

1. Які правила встановлення візуального контакту при проведенні ділових переговорів?
2. Які види діяльності передбачає підготовчий етап переговорів?
3. У чому суть методу принципівих переговорів?
4. Основні види причин конфлікту.
5. У чому суть структурних методів управління конфліктами?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №17

1. Які стилі здійснення переговорного процесу існують? Охарактеризуйте кожен з них
2. Як відображається національна специфіка учасників на техніці переговорів?
3. Яку роль у переговорному процесі відіграє метод активного слухання?
4. Основні фази конфлікту. Їх відмінності з точки зору розвитку конфлікту.
5. Охарактеризуйте міжособистісні методи управління конфліктами.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №18

1. Які вихідні елементи включає в себе етикет ведення переговорів?
2. З яких етапів складається комерційний переговорний процес?
3. Які підсистеми включає в себе невербальне спілкування?
4. Чому внутрішньоособистісний конфлікт є соціальним?
5. В чому полягають конструктивні та деструктивні функції конфліктів?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №19

1. Які етикетні і організаційні вимоги проведення ділової бесіди особисто і по телефону?
2. Які етикетні і організаційні вимоги проведення ділової бесіди особисто і по телефону?
3. Як ви вважаєте, чи варто торгуватися в будь-якій ситуації або часом краще не торгуватися зовсім? Обґрунтуйте свою відповідь.
4. Які негативні наслідки конфлікту в організації?
5. Що таке внутрішній неусвідомлений конфлікт?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Дисципліна “Управління переговорами та конфліктами”

Семестрова підсумкова контрольна робота

Варіант №20

1. Опишіть поняття компромісу у веденні переговорів, надайте рекомендації щодо його застосування.
2. Охарактеризуйте основні види стратегії переговорів залежно від їх характеру.
3. Охарактеризуйте основні види комунікативних бар'єрів, наведіть приклади.
4. Які основні фактори визначають умови завершення конфлікту?
5. Назвіть основні способи рішення внутрішньоособистісного конфлікту.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО