

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

**Тести**  
**з навчальної дисципліни**  
**«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

## ТЕСТИ З ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ПЕРЕГОВОРАМИ ТА КОНФЛІКТАМИ»

### МОДУЛЬ № 1 «ПЕРЕГОВОРИ»

1. Комунікативна сторона спілкування передбачає
  - 1) обмін інформацією
  - 2) спілкування заради спілкування
  - 3) розробку стратегії поведінки
  - 4) вироблення Плану дій
2. Бар'єри нерозуміння в спілкуванні
  - 1) фонетичний бар'єр
  - 2) логічний бар'єр
  - 3) професійні відмінності
  - 4) недовіра до комуніканта
3. Інтерактивна сторона спілкування передбачає
  - 1) обмін знаннями
  - 2) обмін діями
  - 3) велика кількість учасників комунікації
  - 4) відсутність впливу на діяльність інших людей
4. До механізмів перцепції відносяться
  - 1) розуміння людьми один одного
  - 2) поведінка індивіда
  - 3) впливати на сприйняття партнера
  - 4) долати бар'єри нерозуміння
5. За часом і місцем здійснення ділове спілкування ділиться на
  - 1) службове
  - 2) позаслужбовий
  - 3) внутрішнє
  - 4) ранкове
6. За ступенем контактності ділове спілкування буває
  - 1) пряме
  - 2) непряме
  - 3) вербальне
  - 4) невербальне
7. За характером і змістом ділове спілкування може бути
  - 1) формальним
  - 2) особистим
  - 3) неформальним
  - 4) професійним
8. До форм ділового спілкування не відноситься
  - 1) ділова бесіда
  - 2) ділові переговори
  - 3) прийом відвідувачів
  - 4) проведення банкету
9. Ділові переговори вимагають
  - 1) наявності незбіжних або навіть протилежних інтересів
  - 2) вміння досягати розумного угоди
  - 3) збігу національної ментальності
  - 4) імпровізації
10. Основу комунікативної культури складають
  - 1) теоретична підготовка
  - 2) участь у комунікативних тренінгах
  - 3) тактовність
  - 4) ввічливість

11. Автентичність як якість комунікативної культури – це
  - 1) здатність бути самим собою в контактах з іншими людьми
  - 2) вміння говорити про свої конкретні переживання
  - 3) готовність підтримувати інших
  - 4) вміння бачити світ очима інших
12. Вибір стилю в спілкуванні з людьми залежить від
  - 1) складу аудиторії
  - 2) змісту і характеру матеріалу виступу
  - 3) обсягу аудиторії
  - 4) навичок говорить
13. До принципів ділового спілкування не відноситься
  - 1) принцип створення умов для виявлення творчого потенціалу та професійних знань особистості
  - 2) принцип повноважень і відповідальності
  - 3) принцип послідовності
  - 4) принцип раціонального використання робочого часу
14. Переговори можна визначити як
  - 1) специфічну форму спілкування між діловими партнерами
  - 2) орієнтовану на спільне рішення проблеми
  - 3) форму комунікації
  - 4) вид професійної діяльності
15. Дослідження переговорного процесу хронологічно орієнтовані на
  - 1) 50-70е роки XX століття
  - 2) 50-70е роки XIX століття
  - 3) 90-і роки XX століття
  - 4) 80ті роки XX століття
16. Характерними особливостями переговорів є:
  - 1) наявність проблеми
  - 2) схожість і відмінність інтересів сторін
  - 3) взаємозалежність учасників переговорів
  - 4) проста структура
17. Фізичний контекст ділового спілкування складають
  - 1) місце
  - 2) час
  - 3) фізичне відстань між учасниками
  - 4) мета спілкування
18. Етапом комерційного переговорного процесу не є:
  - 1) взаємне уточнення інтересів, точок зору, концепцій і позицій учасників
  - 2) обговорення (висунення аргументів на підтримку своїх поглядів і пропозицій, їх обґрунтування)
  - 3) узгодження позицій і вироблення домовленостей
  - 4) встановлення соціального статусу учасників
19. Розуміння мотивації людини – це умова
  - 1) ефективної менеджменту
  - 2) емпатії
  - 3) формування комунікативної культури
  - 4) формування його психологічного портрета
20. Поняття «риторичне інструментарій ділового мовлення» в першу чергу передбачає
  - 1) застосування мовних технік
  - 2) застосування різних форм звернень
  - 3) використання риторичних запитань
  - 4) застосування прийомів маніпулювання думкою аудиторії

21. Питання «Чи можете Ви розвинути свою думку?» Є прикладом техніки
  - 1) прямого запиту інформації
  - 2) закритих питань
  - 3) риторичних запитань
  - 4) альтернативних питань
22. Формування ілюзії співпраці є
  - 1) маніпулятивною технікою
  - 2) мовною технікою
  - 3) комунікативною технікою
  - 4) риторичною технікою
23. Загальна моторика різних частин тіла, що відображає емоційні реакції людини, називається
  - 1) кінесика
  - 2) такесика
  - 3) проксеміка
  - 4) просодика
24. Для успішного проведення переговорів необхідно в першу чергу
  - 1) провести ретельну підготовку
  - 2) вибрати стиль спілкування
  - 3) врахувати національно-культурні особливості партнера
  - 4) визначитися з тактикою проведення переговорів
25. На максимальну реалізацію учасниками конфлікту власних інтересів націлений
  - 1) стиль співробітництва
  - 2) стиль наступу
  - 3) стиль уникнення
  - 4) стиль поступок
26. Стратегія позиційного торгу при веденні переговорів передбачає
  - 1) реалізацію можливості домогтися перемоги
  - 2) реалізацію власних цілей і інтересів в максимально повному обсязі
  - 3) спільний аналіз проблеми
  - 4) спільний пошук варіантів вирішення
27. Кооперативність (співробітництво), партнерські відносини характеризують такий тип поведінки на переговорах, як
  - 1) стратегію «виграш – виграш»
  - 2) стратегію «виграш – програш»
  - 3) стратегію «програш – виграш»
  - 4) стратегію програш – програш »
28. Питання порядку денного ув'язуються і пропонуються до розгляду разом - ознаки реалізації
  - 1) тактики «пакету»
  - 2) тактики «завищення початкових вимог
  - 3) тактики «розстановки помилкових акцентів у власній позиції»
  - 4) тактики «зростаючих вимог»
29. Головне в переговорах – це
  - 1) прийняття рішення проблеми, що задовольняє всі сторони
  - 2) партнерські взаємини рівноправних суб'єктів
  - 3) спілкування
  - 4) аналіз результатів переговорів
30. До відволікаючих факторів слухання відносяться
  - 1) фактор наявності інтересу
  - 2) фактор «заглиблення в себе»
  - 3) фактор жестів

- 4) фактор мовленнєвого оформлення
31. До основних правил ділового етикету не належить
- 1) робіть все вчасно
  - 2) розповідайте все подробиці
  - 3) думайте про інших, а не тільки про себе
  - 4) одягайтеся належним чином
32. Напівофіційні звернення є звернення в формі
- 1) повного імені
  - 2) імені та прізвища
  - 3) ім'я та по батькові
  - 4) по батькові
33. Входячи в кабінет (кімнату, приймальню) прийнято
- 1) вітати людей, які там
  - 2) вітати людей, з якими Ви знайомі
  - 3) не вітати нікого
  - 4) вітати тільки секретаря
34. Не прийнято обмінюватися рукоштовками
- 1) через поріг
  - 2) відразу
  - 3) з жінками
  - 4) через стіл
35. Про ділову розмову домовляються
- 1) день в день
  - 2) за 2-3 дні
  - 3) за тиждень
  - 4) за місяць
36. Етапами ділової розмови є
- 1) початок
  - 2) виклад своєї позиції і аргументування
  - 3) вислуховування аргументів співрозмовника і реакція на них
  - 4) повторне викладення своєї позиції
37. Ділова телефонна розмова має бути
- 1) короткою
  - 2) довгою
  - 3) аргументованою
  - 4) підготовленою
38. При підготовці до прийому відвідувачів секретар повинен знати
- 1) дату і час найближчого прийому відвідувачів
  - 2) кількісний і якісний склад відвідувачів
  - 3) тривалість візиту
  - 4) результат візиту
39. Під час прийому відвідувача на всі телефонні дзвінки керівнику відповідає
- 1) секретар
  - 2) заступники керівника
  - 3) бухгалтер
  - 4) начальник кадрової служби
40. Переговори в сфері бізнесу починаються
- 1) з уявлення
  - 2) зі знайомства
  - 3) з обговорення позицій
  - 4) з підписання підсумкових документів
41. Першим (и) сідає (ють) за стіл переговорів
- 1) голова приймаючої сторони

- 2) члени делегації іншої сторони переговорів
  - 3) голова делегації іншої сторони переговорів
  - 4) секретар
42. Передача інформації здійснюється
- 1) головою приймаючої сторони
  - 2) членами делегації другої сторони переговорів
  - 3) головою делегації другої сторони переговорів
  - 4) експертами, радниками приймаючої сторони.
43. Монохронній культурі властиво
- 1) чітке регламентування часу
  - 2) квапливість
  - 3) розміреність
  - 4) спонтанність
44. Поняття «особи» (авторитету) вважається дуже важливим
- 1) в китайській культурі
  - 2) в українській культурі
  - 3) в американській культурі
  - 4) в англійській культурі
45. Переговори з представниками Німеччини відрізняє
- 1) високий ступінь формалізованості процедур
  - 2) розрахунок знайти влаштовує рішення
  - 3) відсутність особистісних моментів
  - 4) позитивне сприйняття спроб іноземних партнерів чинити тиск
46. Для налагодження контакту з майбутніми партнерами японці вважають за краще
- 1) використовувати посередника
  - 2) спілкуватися напряду
  - 3) направляти вітальний лист
  - 4) влаштовувати прес-конференцію
47. Вирішальний фактор при обговоренні принципів питань - це
- 1) статус особи-учасника переговорів
  - 2) компетентність переговорників
  - 3) вік учасників переговорів
  - 4) фактор часу
48. Якщо хід переговорів був позитивним, то на завершальній стадії необхідно
- 1) коротко повторити основні положення
  - 2) дати характеристику позитивних моментів
  - 3) обговорити перспективу нових зустрічей
  - 4) обмінятися візитками
49. Переговори можна вважати завершеними, якщо
- 1) ретельно і відповідально проаналізовані їхні результати
  - 2) вжито необхідних заходів для їх реалізації
  - 3) зроблені висновки для підготовки наступних переговорів
  - 4) закінчилося відведений час
50. Аналіз відразу по завершенні переговорів передбачає
- 1) оцінка ходу і результатів переговорів
  - 2) обмін враженнями
  - 3) визначення першочергових заходів
  - 4) оцінка інформації про вже вжиті заходи і відповідальності

## МОДУЛЬ № 2 «УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»

1. Конфлікт – це...
  - а) стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів чи суджень;
  - б) стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються єдиномишленням за наявності протилежних мотивів чи суджень;
  - в) процес розгортання воєнних дій однієї країни на території іншої з метою захоплення території півночі.
2. Основна ознака конфлікту:
  - а) каліцтво сторін конфлікту;
  - б) взаємний прибуток;
  - в) взаємний збиток;
  - г) публічне оголошення.
3. Дія однієї зі сторін, що торкається навіть ненавмисне інтересів іншої сторони – це:
  - а) конфлікт;
  - б) інцидент;
  - в) конфліктна ситуація;
  - г) образ конфлікту.
4. Внутрішньо-, міжособистісний, груповий – це види конфлікту за ознакою:
  - а) спрямованості впливу;
  - б) сфери прояву;
  - в) ступеню виразності;
  - г) немає вірної відповіді;
  - д) кількості учасників.
5. Комплекс заходів, спрямованих на відтягування чи недопущення виникнення конфлікту, а також на зниження його деструктивного впливу на різні сторони соціальної сфери – це:
  - а) метод фінансового аналізу;
  - б) запобігання виникненню конфлікту;
  - в) профілактика конфлікту.
6. Створення відповідних органів, робочих груп з регулювання конфліктної взаємодії – це:
  - а) легітимізація;
  - б) управління конфліктом;
  - в) інституалізація.
7. Відображення предмету конфлікту у свідомості суб'єктів – це:
  - а) позиції сторін-конфліктерів;
  - б) немає правильної відповіді;
  - в) умова конфлікту;
  - г) уява.
8. Що означає з латинської conflict?
  - а) протиборство;
  - б) антипатія;
  - в) зіткнення .
9. Які з наведених типів поведінки є найбільш ефективними при вирішенні конфлікту?
  - а) капітуляція
  - б) співробітництво
  - в) консенсус
  - г) адаптація
10. Яким чином учасник конфлікту може брати участь у конфлікті?
  - а) свідомо;
  - б) випадково;
  - в) проти своєї волі;
  - г) підсвідомо;
  - д) всі відповіді правильні.

11. Яка послідовність розвитку конфлікту є правильною?

а) передконфліктна ситуація => інцидент => третя стадія конфлікту => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => переговори => пост.- конфліктна стадія;

б) передконфліктна ситуація => інцидент => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => переговори => пост.- конфліктна стадія;

в) передконфліктна ситуація => інцидент => третя стадія конфлікту => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => після конфліктна стадія.

12. За кількістю учасників конфлікти поділяються на:

а) внутрішньоособисті;

б) міжособисті;

в) міжгрупові;

г) багатогрупові;

д) одноосібні.

13. Які типи інциденту розрізняють за характером виникнення?

а) об'єктивні цілеспрямовані інциденти;

б) суб'єктивні нецілеспрямовані інциденти;

в) об'єктивні нецілеспрямовані інциденти;

г) суб'єктивні цілеспрямовані інциденти.

14. За сферою прояву конфлікти поділяються на:

а) економічні;

б) соціальні;

в) політичні;

г) організаційні

д) ідеологічні;

е) соціально-побутові;

ж) соціально-психологічні.

15. Назвіть основні функції конфлікту:

а) інформаційно-пізнавальна;

б) інтеграція персоналу;

в) стимулювання адаптації соціальної системи до середовища, що змінюється;

г) мотивація персоналу;

д) всі відповіді правильні.

16. Що відноситься до структурних методів управління конфліктами?

а) роз'яснення вимог до роботи;

б) використання координаційних та інтеграційних механізмів;

в) встановлення загально-організаційних комплексних цілей;

г) використання системи винагороди.

д) всі відповіді правильні.

17. Конфліктогени - це:

а) слова, дія чи бездіяльність, котрі можуть призвести до конфлікту;

б) проявлення конфлікту;

в) причини конфлікту проявлене соціальним статусом особистості;

г) стан особистості, який настає після вирішення конфлікту.

18. До яких типів конфліктогенів відносяться такі дії: "Накази, погрози, зауваження, критика, звинувачення та насмішка"

а) поблажливе відношення;

б) негативне відношення;

в) менторське відношення ;

г) порушення етики;

д) нечесність та нещирість.



19. До яких типів конфліктогенів відносяться такі дії: ”принизливе втішання, принизлива похвала, докір”?

- а) зухвальство;
- б) порушення етики;
- в) регресивна поведінка;
- г) поблажливе відношення;
- д) негативне відношення.

20. Зміст управління конфліктами включає:

- а) прогнозування, попередження (стимулювання), регулювання, дозвіл;
- б) прогнозування, попередження(стимулювання), дозвіл;
- в) прогнозування, регулювання, дозвіл;
- г) прогнозування, аналіз конфліктної ситуації, попередження (стимулювання), дозвіл.

21. Визнання реальності конфлітуючими сторонами, легітимізація конфлікту й інституалізація конфлікту становить зміст:

- а) прогнозування конфлікту;
- б) попередження конфлікту;
- в) стимулювання конфлікту;
- г) регулювання конфлікту;
- д) вирішення конфлікту.

22. Принципом керування конфлікту є:

- а) гласність, об'єктивність та адекватність оцінки конфлікту, опора на адекватність думки, комплексне застосування способів і прийомів взаємодії;
- б) гласність, об'єктивність та адекватність оцінки конфлікту, аналіз результатів діяльності, посилення на громадську думку;
- в) конкретно-ситуаційний підхід, гласність, опора на позитивні якості конфлітуючих, застосування біографічного методу;
- г) гласність, опора на суспільну думку, врахування інтересів керівництва, прогнозування;
- д) прогнозування, стимулювання, регулювання, вирішення.

23. Які умови для виникнення внутрішнього конфлікту:

- а) особисті;
- б) ситуативні;
- в) випадкові;
- г) всі відповіді правильні.

24. Що відноситься до поведінкової сфери показника внутрішньо особистого конфлікту:

- а) зниження самооцінки;
- б) психоемоційне напруження;
- в) посилення психологічного стресу;
- г) зниження задоволення від діяльності;
- д) негативний емоційний фон спілкування.

25. Що відноситься до емоційної сфери показника внутрішньо особистого конфлікту:

- а) зниження самооцінки;
- б) психоемоційне напруження;
- в) посилення психологічного стресу;
- г) зниження задоволення від діяльності;
- д) негативний емоційний фон спілкування.

26. Які основні структури внутрішнього світу виділяють особистості, що вступають у конфлікт:

- а) бажання;
- б) мотиви;
- в) емоції;
- г) цінності;
- д) самооцінка;
- е) потреби.

27. Які основні види внутрішньо особистого конфлікту виділяють залежно від того, які сторони внутрішнього світу особистості вступають у внутрішній конфлікт:
- а) мотиваційний конфлікт;
  - б) етичний конфлікт;
  - в) конфлікт нереалізованого бажання;
  - г) рольовий конфлікт;
  - д) адаптаційний конфлікт;
  - є) конфлікт неадекватної оцінки;
  - ж) невротичний конфлікт.
28. Основними моделями поведінки особистості у конфлікті є:
- а) конструктивна, раціональна, деструктивна;
  - б) компроміс, боротьба, співпраця;
  - в) раціональна, ірраціональна, компромісна;
  - г) конструктивна, деструктивна, компромісна;
  - д) боротьба, поступка, компроміс.
50. Яке зі сполучень наведених понять має відношення до стратегій поведінки у конфлікті:
- а) компроміс, критика, боротьба;
  - б) поступка, ухід, співпраця;
  - в) боротьба, ухід, переконання;
  - г) співпраця, консенсус, поступка;
  - д) згода, співпраця, переконання.
51. Які поведінкові характеристики притаманні конструктивній моделі поведінки у конфліктній взаємодії:
- а) бажає залагодити конфлікт, проявляє витримку та самовладання, уникає гострих питань;
  - б) доброзичливо ставиться до суперника, бажає залагодити конфлікт, поводить себе відкрито та відверто;
  - в) бажає перемогти у конфлікті, має витримку та самовладання, непослідовний в оцінках та судженнях;
  - г) не проявляє активності, уникає гострих питань, відмовляється від компромісу;
  - д) бажає залагодити конфлікт, доброзичливо ставиться до суперника, уникає гострих питань.
52. Під конфліктами у сфері управління розуміють:
- а) конфлікти між суб'єктами і об'єктами управління;
  - б) конфлікти, які виникають у системах соціальної взаємодії суб'єктів і об'єктів управління;
  - в) конфлікти між суб'єктами управління різних рівнів;
  - г) конфлікти між керівниками і підлеглими;
  - д) конфлікти у процесі прийняття управлінських рішень.
53. Основним протиріччям у сфері управління є:
- а) протиріччя підбору і розстановки кадрів;
  - б) протиріччя делегування повноважень;
  - в) протиріччя у зв'язку з порушенням функцій об'єктів управління;
  - г) протиріччя кар'єри;
  - д) протиріччя між бюрократичними правилами системи управління і потребою до свободи дій суб'єктів управління.
54. Формами прояву управлінських конфліктів є:
- а) дезорганізація, неузгодження;
  - б) неузгодження, напруженість;
  - в) дезорганізація, напруженість;
  - г) напруженість, кризи;
  - д) суперечка, напруженість.
55. У класифікації управлінських конфліктів за джерелом виділяють:

- а) структурні, інноваційні, позиційні конфлікти і конфлікти планування;
- б) структурні, інноваційні, позиційні, ціннісні конфлікти;
- в) структурні конфлікти, конфлікти планування, контролю, організації;
- г) ціннісні конфлікти, конфлікти мотивації, планування, контролю;
- д) структурні, інноваційні, позиційні, конфлікти мотивації