

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

**Модульна контрольна робота №1**  
**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

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

Варіант № 1

1. Розвиток особистих якостей переговорника.
2. Роль невербальних комунікацій.
3. Помилки в проведенні переговорів та шляхи їх виправлення.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

Варіант № 3

1. Особливості підготовки та проведення міжнародних переговорів.
2. Аналіз інтересів партнера в переговорах
3. Побудова та управління командою переговорників. Значення команди.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

Варіант № 3

1. Визначення сильних та слабких позицій сторін.
2. Що являє собою техніка риторичних запитань?
3. Що таке маніпулятивні техніки ведення переговорів?.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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 принципівих переговорів?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

Варіант № 11

1. Розвиток особистих якостей переговорника.
2. Роль невербальних комунікацій.
3. Помилки в проведенні переговорів та шляхи їх виправлення.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

Варіант № 12

1. Особливості підготовки та проведення міжнародних переговорів.
2. Аналіз інтересів партнера в переговорах
3. Побудова та управління командою переговорників. Значення команди.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

Варіант № 13

1. Визначення сильних та слабких позицій сторін.
2. Що являє собою техніка риторичних запитань?
3. Що таке маніпулятивні техніки ведення переговорів?.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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?

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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.

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Модульна контрольна робота №1  
з дисципліни “Управління переговорами та конфліктами”

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

Провідний викладач

Тетяна МОСТЕНСЬКА

Завідувач кафедри

Оксана КИРИЛЕНКО