

الاختبار الفصلي مقرر ادارة التفاوض وحل النزاعات

1- أي من التالي يعتبر من الأنواع للمراسلات التي تتعلق بإمكانية إنجاح عملية التفاوض:

- A. جميع ما ذكر
- b. لا شيء مما ذكر
- c. مراسلات تتعلق بالمعلومات
- d. مراسلات عرض المنتج أو تقديم المنتج
- e. مراسلات تتناول مواضيع النزاع

2- جميع ما يلي يعتبر من الأنماط البشرية التي يجب مراعاتها عند التفاوض ، باستثناء:

- A. الفرد المشاغب
- b. الفرد الايجابي المفكر
- c. الفرد المرح
- d. الفرد المتشدد
- e. الفرد المتسلط

3- إن عملية زيادة معدلات إنفاق طرف التفاوض الآخر وتكاليف إقامته وأتعاب مستشاريه طوال العملية التفاوضية فضلا عن ما يمثله ذلك من تضييع باقي الفرص المالية والاقتصادية البديلة يعتبر من استراتيجيات:

- a- استراتيجية التشتت
- b- استراتيجية الصراع الداخلي
- c- استراتيجية الدحر
- d- استراتيجية الانهك
- e- استراتيجية التدمير الذاتي

4- أي من التالي يعتبر من العوامل المؤثرة في نجاح المقابلات في التفاوض:

- a- قوة ومركزية أطراف التفاوض
- b- التخطيط المسبق للمقابلة
- c- الاعلان عن موضوع المقابلة
- d- شكل أطراف المقابلة
- e- جميع ما ذكر

5- تعتبر المرحلة الثانية من مراحل الابداع والابتكار هي:

a- الخلق والإلهام

b- اتخاذ القرار

c- التأمل وحضانة المشكلة

d- التأكد والتحقق

e- الادراك والوعي بالمشكلة

6- من محددات النجاح في التفاوض: الالتزام بمبادئ التفاوض الفعال وتحقيق شروطه ، جميع ما يلي يعتبر من المبادئ المتعلقة بالالتزام بمبادئ التفاوض باستثناء:

a- مبدأ المنفعة

b- مبدأ العلاقات المتبادلة

c- مبدأ القدرة الذاتية

d- مبدأ الالتزام

e- مبدأ التعاون التام

7- من خصائص المراسلات التي تتعلق بالمعلومات في التفاوض:

a. بعضها غير روتيني لمعالجة

b. معظمها روتينية متكرره

c. لاشيئ مما ذكر

d. جميع ما ذكر

e. تعتمد على المدخل المباشر في الصياغة

8- المواجهة لإفشال تكتيك الخصم في التفاوض يكون عن طريق:

a. جميع ما ذكر

b. عدم التجاوب مع تفريع المناقشة

c. تعمد استخدام الفاظ وتعبيرات محددة

d. الإعداد الجيد بالبيانات والوثائق

e. عدم التجاوب مع الخروج عن الموضوع

9- من ميادين التفاوض وحل النزاعات والعملية التفاوضية بشكل عام:

a. المفاوضات التجارية والاقتصادية

b. المفاوضات السياسية

c. المفاوضات العسكرية

d. المفاوضات الاجتماعية

e. جميع ما ذكر صحيح

10- هدفها الاساسي هو اتاحة الفرصة للاطراف المتنازعة من اجل خلق جو من التفاهم ، والمساهمة في اشاعة ثقافة الحوار والسلم الاجتماعي، ودفعها للمشاركة بشكل ايجابي في ابتكار حلول توفيقية ، ومحاولة اذابة الخلاف وتقريب وجهات النظر :

a- المفاوضات

b- التحكيم

c- المحاوره

d- الوساطة

11- من استراتيجيه منهج المصالح المشتركة :

a- استراتيجيه تعميق العلاقه القائمة

b- استراتيجيه تطوير التعاون الحالي

c- استراتيجيه التكامل

d- جميع ما ذكر

e- لاشي مما ذكر

12- من عناصر التفاوض :

a- التفاوض يمثل عملية اتصال تسعى للوصول الي حل وسط

b- التفاوض ومن يتم بين طرفين او اكثر

c- هناك موضوع محدد للتفاوض

d- يسعى اطراف التفاوض لتحقيق اتفاق مقبول نسبياً

e- جميع ما ذكر صحيح

13- يلجأ المفاوضات في هذه الحالة إلى تبني روح التحرك خطوة خطوة نحو الغاية النهائية إيماناً منه بأن ذلك أفضل نفسياً وأيسر عملياً كما انه يوفر الوقت والجهد:

A. استراتيجيات تقادي النزاع – استراتيجيات مواجهة النزاع

B. استراتيجيات التدرج – استراتيجيات الانجاز مرة واحدة

C. جميع ما ذكر

D. استراتيجيات هجومية – استراتيجيات دفاعية

E. استراتيجيه التعاون – استراتيجيه المواجهه

اسئلة صح وخطاء

- 1- من صفات أصحاب نمط الشخصية التفاوضية المتطرفة تجدهم يتصرفون بعدوانية تجاه الطرف الآخر ولا يهتمون به أو باحتياجاته ولا يهتمهم أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع ، فهم يريدون أن يكونون هم الكاسبين وغيرهم **خطأ**
- 2- من الأمثلة على الاتجاهات السلبية في التفاوض أن لا تتوفر لدى معظم اطراف التفاوض الاقتناع بحاجة الطرف الآخر لتحقيق مكاسب من التفاوض، وأن لدى هذا الطرف الآخر العديد من الدوافع والمبررات لتحقيق تلك المكاسب. **صواب**
- 3- من الإيجابيات الشائعة في عملية التفاوض : تحديد بعض المطالب غير المحددة اهدافها بدقة ، تحديد الاهداف دون ترتيبها حسب الاولوية ، عدم اعطاء وقت كاف للتحضير بحجة ان الامور غير واضحة ، الظن بأن التحضير يبدأ بعد ان نسمع ما يقوله الطرف الآخر **خطاء**
- 4- ليس بالضرورة وجوب أن يتصف الموقف التفاوضي بصفة إمكانية التعرف عليه وتمييزه دون أي غموض أو لبس أو دون فقد لأي من أجزائه أو بعد من أبعاده أو معالمه **خطأ**
- 5- تتفاوت مراكز القوى النسبية بين المفاوضين من موقف لآخر ولكنها تؤثر على ما يتم انجازه من اتفاقات وسوف يتأثر الناتج المتحقق من التفاوض بمقدار قوة المفاوض الموضوعية. **صواب**
- 6- استراتيجية التكامل : هي استراتيجية تقوم على أساس وجود مصلحة مشتركة بين أطراف التفاوض وتسعى هذه الاستراتيجية إلى تحسين وتطوير التعاون القائم بينهما. **خطأ**
- 7- لا ترتبط القوة التفاوضية بحدود أو مدى السلطة والتفويض الذي تم منحه للفرد المتفاوض وإطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها، إنما يرتبط بشخصية أطراف التفاوض ومدى قدرتهم على الاستجابة للمتغيرات فيه. **خطأ**
- 8- يقصد بمرونة الأهداف هو أن يحدد الهدف بأسلوب يتيح مرونة الحركة للمفاوض مع المحافظة على الغرض العام ، فالتأكد من توفر المرونة في تحديد الأهداف مهم حتى لا يكون التحديد الجامد معوقاً لنجاح المفاوضات **صواب**
- 9- استراتيجية استنزاف أموال الطرف الآخر تعتبر من أهم استراتيجيات منهج الصراع التفاوضية حيث تعتمد عليها بشكل كبير الأطراف المتصارعة إذا ما جلست إلى مائدة التفاوض. وتقوم هذه الاستراتيجية على فحص وتشخيص وتحديد أهم نقاط الضعف والقوة في طريق التفاوض **خطاء**
- 10- لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه وتوضع من أجله الخطط والسياسيات. فبناء على الهدف التفاوضي يتم قياس مدى تقدم الجهود التفاوضية في جلسات التفاوض وتعمل الحسابات الدقيقة، وتجري التحليلات العميقة لكل خطوة **صواب**
- 11- منطقة العمى المعرفي تعتبر من البدائل لموقف المفاوض في العملية التفاوضية : وتعني أنك لا تعرف شيئاً عن الطرف الآخر في حين الطرف الآخر يعرف عنك الكثير وينتج عبر ذلك ضعف موقفك التفاوضي **صواب**
- 12- المفاوضات الاجتماعية هي أي حوار يدور حول أي ظاهرة اجتماعية ولضمان نجاحها فلا بد وأن تسير وفق إطار وهيكل القيمة السائدة في المجتمع **صواب**

13- يعتبر تحديد المشكلة نصف الحل يضاف اليه ادراك المفاوض بوجود مشكلة لذلك فإن الوعي بوجود مشكلة هو امر هام وعندما يتناول المفاوض المشكلة بغرض حلها فانه يسعى لتجميع أكبر قدر من المعلومات **صواب**

14- الاستراتيجية تشير إلى الإطار العام للتحرك والاهداف الاساسية المطلوب تحقيقها وترجمة ذلك الى سياسات ومبادئ عامة يتم الالتزام بها في التعامل ، وعادة ما تركز الاستراتيجية على الاهداف بعيدة المدى ، أي ان الاستراتيجية التفاوضية هي التخطيط لعملية التفاوض **صواب**

15- تظهر ضرورة علم التفاوض ومدى الأهمية التي يستمدتها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أي ما يتعلق بالقضية التفاوضية التي يتم التفاوض بشأنها وتلك هي الزاوية الأولى **صواب**

16- إن علم التفاوض يستمد حتميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها **صواب**

17- لا يوجد استعداد لدى كل من الاطراف بأن يقوم بتعديل موقفه الاصلي اذا ما تقدم الطرف الاخر بحجج مقبولة بما يمكن من التوصل الي افضل النتائج للأطراف . **خطأ**

18- يعتبر المناخ الرسمي للتفاوض بأن يتعامل المفاوض مع الطرف الآخر على اعتبار أن إتمام الصفقة يعتبر أمراً عادياً فالمفاوض هنا غير حريص على إتمام الصفقة أو الوصول إلى اتفاق مع الطرف الآخر وقد يؤدي هذا المناخ لفشل المفاوضات **خطأ**

19- يوجد هناك اربع حالات ذهنية مختلفة عند ممارسة التفاوض بعدم جدارة وبدون وعي وحالة التفاوض بعدم جدارة ولكن بوعي وحالة التفاوض بخبرة ووعي وحالة التفاوض بجدارة ولكن بدون وعي . **صواب**

20- تكون توقعات واهتمامات واهداف متلقي الرسالة مختلفة وقد تكون متعارضة مع توقعاتك واهتماماتك، وهي مثال على أنواع المراسلات التي تتناول مواضيع النزاع **صواب**

21- تعتبر مرحلة الخلق والإلهام من مراحل الابتكار في حل المشاكل التفاوضية وفي هذه المرحلة يتحول النشاط الذهني والوجداني الى نشاط او سلوك ظاهري وهذه المرحلة تمثل بلوغ النهاية وهي في الواقع محصلة تفكير طويل وهذه المرحلة هي مرحلة جني الثمار **صواب**

22- تقوم استراتيجية تحسين وتطوير التعاون القائم على مبدأ التفاوض بين الاطراف وتكون العلاقة بين أطراف التفاوض عبارة عن علاقة مصالح مشتركة حيث يمكن الاستفادة من الإمكانيات المتاحة لطرف معين في تحقيق مصالح أطراف التفاوض **خطأ**

23- التكتيك هو استراتيجية تشير الى العناصر الرئيسية أو المكونات التي يستخدمها المفاوض ويتحرك بها داخل عملية التفاوض لتحقيق الاهداف الرئيسية **خطأ**

24- تعتبر مرحلة التأمل وحضانة المشكلة من مراحل الابتكار في حل المشاكل التفاوضية وهي اكثر المراحل غموضاً لانها تتم خارج وحدات المفاوض ولا تترجم الي سلوك ظاهري ، حيث يقوم المفاوض بتطوير الحجم الهائل من المعلومات ليصبح شيئاً له معنى **خطأ**

25- يتم تقسيم الأنماط الشخصية للمفاوضين من حيث الأسلوب إلى جزئين الأول من حيث العلاقات (انفتاحي ودود متعاون) والثاني من حيث فهمه للكلام (تحليلي – إجمالي) **صواب**

26- يعبر مفهوم الضوابط التفاوضية عن الأخذ بمسببات النجاح والابتعاد عن السلبيات التي تؤدي إلى فشل عملية التفاوض وتستند الضوابط إلى دعامين أساسيين الأولى تتعلق بالعملية المنهجية والثانية تتعلق بالعنصر البشري **صواب**

27- المناظرة تعد جوهر عملية التفاوض ولا شك أن المفاوض الناجح هو الذي يستطيع كسب أكبر قدر من المكاسب دون تقديم تنازلات جوهرية . ومن الطبيعي أنه لا توجد مفاوضات بدون تنازلات **خطأ**

تجميع بواسطة ابو سعود ومجهود الجميع

كل الشكر للجميع على حسن التعاون