

بسم الله الرحمن الرحيم

ادارة التفاوض وحل النزاعات نموذج 5

[أسئلة مراجعة مجهود شخصي - التفاوض وحل النزاعات]

(1) تستخدمها شركة أو طرف ما يسعى إلى إيجاد وبناء علاقة طيبة بين الشركة و الجمهور

- الاستراتيجية الابتكارية

- الاستراتيجية التجارية

- الاستراتيجية العامة

- لا شيء مما ذكر

(2) في موقف التفاوض :المفترض أن يدخل الطرف الضعيف المفاوضات بنفسية المفاوض القوي ليحقق أكبر مكسب من التفاوض.

- صح

- خطأ

(3) من خطوات توظيف الاسئلة على اساس علمي

- الاستعداد

- مراعاة توابع طرح السؤال

- طرح السؤال

- جميع ماذكر

(4) يمكن تقسم الاسئلة الة اسئلة مفتوحة ومغلقه و اسئلة اولية و ثانويه

- صح

- خطأ

(5) اللياقة و الكياسة و إلانة الكلام من صفات المفاوض الناجح و لكن الاسهاب في ذلك قد يؤدي إلى أوضاع غير سليمة

- صح

- خطأ

(6) أن نحقق قدرا من التآلف و التلطف يوصلان إلى الطرف الاخر أننا نرغب في التعاون معه.

- مفهوم الاستقلالية

- مفهوم الاندماج

- مفهوم القوة والقدرة

- لا شيء مما ذكر

(7) من المهم توظيف أدوات الاندماج بحيث لا يؤثر ذلك في خصوصيتنا كمفاوضين.

- مفهوم الاستقلالية

- مفهوم الاندماج
- مفهوم القوة والقدرة
- لا شيء مما ذكر

(8) لابد أن يكون المفاوض صادقاً لبناء الثقة في العملية التفاوضية و الامانة و عدم الكذب صمام أمان لتحقيق المكاسب على المدى البعيد

- صح
- خطأ

(9) يتحدد توازن القوة المرتبط بقضية بواسطة ثلاث متغيرات منها

- البدائل
- الالتزام
- التحكم
- جميع ما ذكر

(10) هو التضارب والتناقض والاختلاف والتصادم في وجهات النظر والسلوك بين فردين أو مجموعتين من الموظفين حول مصالح الشركة أو المصالح إيجاباً أو الشخصية مما يؤثر على أدائها سلباً حسب نوع الصراع ودرجته وأهدافه

- الصراع والنزاع
- الصراع في منظمات الاعمال
- النزاع في منظمات الاعمال
- لا شيء مما ذكر

(11) الصراعات والنزاعات مفيدة لمنظمات الاعمال عندما يكون الصراع والتنافس في وجهات النظر حول تعظيم مصلحة المنظومة بعيداً عن تصفية الحسابات الشخصية.

- صح
- خطأ

(12) هي التي قد تستهدف إظهار الاختلاف بين آراء فريق الطرف الاخر أو إشغاله أو استثارته.

- الاسئلة المبهمة
- الاسئلة الاستفزازية
- الاسئلة الياحائية
- الاسئلة المباشرة

(13) الاسئلة التي يجاب عنها ب " نعم " أو " لا " : وهذا النمط من الاسئلة من أكثرها خطورة، ولا يوجه عادة الا بعد تهرب الطرف الاخر من الاجابة

- صح
- خطأ

14) المفاوضات تتضمن جانب واحد وهو جانب المهمة التفاوضية

- صح

- خطأ

15) ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن، ويمثل نقطة تحول فى حياة الفرد أو الجماعة

- الازمه

- التفاوض

- النزاع

- الصراع

16) الازمة حالة توتر ، ونقطة تحول تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية

- صح

- خطأ

17) في حالة الصراع على مستوى الفرد داخل التنظيم يلجأ الفرد إلى: وسائل إيجابية أو سلبية

- صح

- خطأ

18) الصراع داخل جماعات العمل: ويحدث عندما تنقسم جماعة العمل على نفسها

- صح

- خطأ

19) هناك عدة اتجاهات حول الصراع في المنظمات منها

- الايجابي

- السلبي

- المتوازن

- جميع ماذكر

20) القيادة تهتم بالكليات أي اختيار العمل الصحيح. أما الادارة فعكس القيادة، فهي تهتم بالوقت الحاضر، وذلك من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والاشراف والرقابة

- صح

- خطأ

21) الاستراتيجية العلمية تقوم بتحليل موضوعي لأسباب الصراع ومن ثم وضع الحلول المناسب

- صح

- خطأ

22) الاستراتيجية السياسية وتخضع للسلطة العليا في المنظمة حسب الهيكل التنظيمي لها وتستأنس

برأيها حول طريقة الحل.

- صح

- خطأ

(23) من صفات القائد الناجح

- وضوح الرؤية

- كن واحداً من الفريق

- القدوة من القائد

- اتخاذ القرار

- جميع ما ذكر

(24) ما يميز فرق العمل عن الجماعة هو أهمية وجود المهارات المتكاملة لدى الفريق نظراً لأنه مكلف بأداء عمل متكامل يتطلب توافر هذه المجموعة والمهارات المختلفة

- صح

- خطأ

(25) من أهداف بناء فريق العمل

- بناء روح الثقة والتعاون مع الأفراد

- تنمية مهارة الأفراد وزيادة مداركهم

- تنمية مهارات المديرين في تحسين العلاقات داخل المنظمة بين الرؤساء والمرؤوسين

- جميع ما ذكر

(26) من أسباب الصراع

- اختلاف وجهات النظر

- اختلاف الخبرات والتجارب

- اختلاف الأهداف والغايات

- جميع ما ذكر

(27) خطوات بناء فريق العمل

- الشكيل

- مرحلة العصف ( الصراع )

- مرحلة التعاون

- مرحلة الاداء

- جميع ما ذكر

(28) الصراع بين المنظمات: وحدث نتيجة للمنافسة بين المنظمات التي تقدم خدمات أو سلعة متشابهة.

- صح

- خطأ

(29) للصراع اثار سلبية فقط

- صح

- خطأ

(30) المهارات السلوكية هي مهارات مرتبطة بسلوك الفرد من حيث قدرته على ضبط نفسه والتعامل مع الاخرين والاتصال بهم، وتشمل المهارات الشخصية و مهارت التعامل مع الاخرين والاتصال بهم

- صح

- خطأ

(31) من المعوقات والصعوبات التي تواجه فرق العمل معوقات تنظيمية ومعوقات فردية

- صح

- خطأ

(32) تكمن معرفة الاخرين واكتشافهم من خلال اربع شفرات منها الصوت والجسد

- صح

- خطأ

(33) للالوان علاقة للشخصية الانسانية وبها سمات لكل شخص مثل الالون الاحمر : هو السلطة والتحكم والسيطره واللون الازرق يدل على الاستقلالية والصدق

- صح

- خطأ

(34) اللون الاسود هو لون ذي الفكر الواضح المنبتهين لكل شاردة وواردة

- صح

- خطأ

(35) اللون الاصفر لون التلقائية والتغير والنشاط ولون الانبساط والمرح واللعب , يفضله الاذكيا

- صح

- خطأ

(36) اللون البرتقالي لون الهدوء العقلي ويخفف من التوتر ولون غيور

- صح

- خطأ

(37) اللون الاخضر لون التملك ( الحسي + المادي )

- صح

- خطأ

38) اللون الابيض هو لون الروحانية والعظمة والثقة القوية ولون الابتكار والخيال

- صح

- خطأ

39) الازرق في المقدمة هذا يدل على أن الشخصية استقلالية يريد من الاخرين ان يتعاملوا معه بقدر ما يعرف ، فهو صادق وواضح

- صح

- خطأ

40) والرتبالي في المرتبة السادسة مما يعين ان لا يحب الانفتاح نحو الاخرين بشكل كبير

- صح

- خطأ