

(٢) عندما يتعامل المتفاوض مع الطرف الآخر على اعتبار أن التعامل الصلصة أمراً عادياً فإن
 (أ) المصالح المتفاوضين يتغير مع الزمن
 (ب) المصالح المتفاوضين يتغير مع الزمن
 (ج) المصالح المتفاوضين يتغير مع الزمن
 (د) المصالح المتفاوضين يتغير مع الزمن

(٣) عند الإعداد للتفاوض بوضع أجندة التفاوض ينبغي أن نلتفت إلى
 (أ) بديلات
 (ب) ثلاثة بديلات
 (ج) أربعة بديلات
 (د) أكثر من ذلك وطرق متعددة

(٣) القيود التفاوضية متعددة ومن أهمها القيود الاستراتيجية وهي قيود
 (أ) مباشرة على العملية التفاوضية
 (ب) تصنع إطاراً على العملية التفاوضية
 (ج) غير مؤثرة على العملية التفاوضية
 (د) غير مباشرة على العملية التفاوضية

(٤) واحدة من الآتي ليست من الأركان الأساسية للتفاوض
 (أ) وجود مصلحة مشتركة أو قضية تراعى
 (ب) الرضا في التفاوض والوصول إلى حل
 (ج) الحاجة الملحة لدى الطرفين
 (د) وجود استراتيجيات لكل طرف قبل البدء في المفاوضات

(٥) ينبغي أن تكون استعدادات فريق التفاوض بالأسئلة متناسبا مع
 (أ) الاستراتيجية التي ينتهجونها في التفاوض
 (ب) التكتيك الذي ينتجونه في التفاوض
 (ج) الاستراتيجية والتكتيك المنتهجين على حد سواء في التفاوض
 (د) الاستراتيجية التي ينتهجها الخصم في التفاوض

(٦) تختلف نوع العلاقة بين طرفي التفاوض في حالة التفاوض عن حالة المساومة حيث أن
 (أ) التفاوض يقوم على الأخذ فقط والمساومة على الأخذ والعطاء
 (ب) التفاوض يقوم على الحيطة والحذر والمساومة على المحازفة
 (ج) التفاوض يقوم على الأخذ والعطاء والمساومة على الأخذ فقط
 (د) التفاوض يقوم على المحازفة والمساومة تقوم على الحيطة والحذر

(٧) ينظر علماء الإدارة إلى "التخفية" على أنه شكل من
 (أ) أشكال التفاوض
 (ب) أشكال التفاوض
 (ج) أشكال المساومة
 (د) أشكال الوساطة

(٨) تعد المداخل المتبعة في عملية التفاوض وهي
 (أ) منح المصالح المشتركة ومنح المصالح
 (ب) منح المصالح المشتركة ومنح المصالح
 (ج) منح المصالح المشتركة ومنح المصالح
 (د) منح المصالح المشتركة ومنح المصالح

(٩) أطراف التفاوض الذين يعتمدون على منهج الصراع كمدخل من مداخل عملية التفاوض على
 (أ) يعانون أطراف التفاوض لتحقيق وتعطيل مصالحهم المشتركة
 (ب) تكافؤ المراكز التفاوضية
 (ج) تكافؤ الحقوق والواجبات
 (د) تتنازع أطراف التفاوض وسعى كل منهم لتحقيق مكاسبه والإصرار على مصالح الأطراف الأخرى

(١٠) عندما يتفهم أطراف التفاوض إمكانيات ومشكلات ورغبات كل طرف للآخر فحين يحدد
 (أ) التعامل من خلال منح الصراع
 (ب) التعامل من خلال منح المصالح المشتركة
 (ج) التعامل من خلال منح المصالح المشتركة
 (د) التعامل من خلال منح فرص الأمر الواقع

(١١) من خلال معرفتك بالمبادئ العامة التي تحكم عملية التفاوض. كم عددها؟
 (أ) خمسة
 (ب) ستة
 (ج) سبعة
 (د) تسعة

(١٢) يعد مبدأ التكافؤ ومبدأ الاستمرارية
 (أ) من المعايير الهامة للتفاوض
 (ب) من التوجهات العامة للتفاوض
 (ج) من المبادئ العامة للتفاوض
 (د) من السياسات العامة للتفاوض

- (١٣) يعد التفاوض جدول زمني يمتد لفترات حسب رغبة الطرفين
- (أ) من السمات الممتدة للتفاوض.
- (ب) من المعايير الهامة لتحكم على الإعداد الجيد للتفاوض.
- (ج) من التوجهات العامة للتفاوض.
- (د) من المبادئ العامة للتفاوض خاصة منذ التوقيت الزمني.

- (١٤) يعد التخطيط الجيد قبل الدخول في التفاوض المعنى
- (أ) من المعايير الهامة لتحكم على الإعداد الجيد للتفاوض.
- (ب) من المبادئ العامة للتفاوض.
- (ج) من التوجهات العامة للتفاوض.
- (د) من السياسات العامة للتفاوض.

- (١٥) من العلامات التي يتم الحكم فيها بأن المفاوض ناجح أن يتفاوض على أساس
- (أ) القوة الموضوعية في ذهن الخصم.
- (ب) القوة المدركة التي يخلعها الخصم في ذهن الخصم.
- (ج) عمل توازن بين القوة الموضوعية والقوة المدركة في ذهن الخصم.
- (د) صناعة عدم توازن بين القوة الموضوعية والقوة المدركة في ذهن الخصم.

- (١٦) عملية التفاوض هي نوع من الحوار يؤدي إلى:
- (أ) اتفاق.
- (ب) حسم قضية معينة.
- (ج) تنازلات.
- (د) تنازلات مؤلمة.

- (١٧) الأركان الأساسية للتفاوض حسب الترتيب يأتي في آخرها:
- (أ) القناعة بالتفاوض كوسيلة حاسمة.
- (ب) الرغبة في التفاوض والوصول إلى حل.
- (ج) الحاجة الملحة لدى الطرفين.
- (د) وجود مصلحة مشتركة بين الطرفين.

- (١٨) من الافتراضات الأساسية في مدخل المصالح المشتركة:
- (أ) عدم تكافؤ المراكز التفاوضية.
- (ب) عدم تقبل آراء ووجهات النظر الأخرى.
- (ج) تعارض المصالح.
- (د) تكافؤ الحقوق والواجبات.

- ليس من الإعداد الجيد للتفاوض:
- (أ) تحديد القضايا التي سيتم التفاوض عليها.
- (ب) اختيار الفريق المتفاوض.
- (ج) تحديد الاستراتيجيات المستخدمة.
- (د) تدريب المتفاوضين.

- يعد محاصرة الخصم في ركن ضيق من المهارات:
- (أ) التي يتمتع بها المتفاوض في استخدام قدراته الشخصية.
- (ب) التي يتمتع بها المتفاوض في استخدام صمغ الطرف الآخر.
- (ج) التي يتمتع بها المتفاوض في توظيف الأسئلة لتفعيل التفاوض.
- (د) التي يتمتع بها المتفاوض في توظيف قدرات المؤسسة.

- يكون المفاوض في موقف قوي إذا كانت:
- (أ) قوته المدركة لدى الخصم أكبر من قوته الموضوعية.
- (ب) قوته الموضوعية متساوية مع قوته المدركة لدى الخصم.
- (ج) قوته الموضوعية أكبر من قوته المدركة لدى الخصم.
- (د) لا شيء مما سبق.

- حتى ينجح المدير أو البائع كمفاوض ينبغي:
- (أ) أن يكون مطلعاً على كافة البيانات المعلنة وغير المعلنة بالشركة.
- (ب) أن يكون ملماً بموضوع التفاوض.
- (ج) أن يكون مقتنعاً بموضوع التفاوض.
- (د) أن يكون متقناً لمهامه داخل الشركة.

- من الأهمية المحافظة على سرية الأهداف التفاوضية وذلك لـ:
- (أ) الارتقاء بالعملية التفاوضية.
- (ب) كسب الطرف الآخر.
- (ج) تحجيم تطلعات الطرف الآخر.
- (د) إتاحة قدر أكبر من المرونة والمناورة.

- القيود التفاوضية من العوامل الهامة في تحديد:
- (أ) طريق سير المفاوضات.
- (ب) الممكن وغير الممكن في البدائل المتاحة.
- (ج) العثرات التي يمكن أن يلاقيها المتفاوض.
- (د) الحثثيات التي يمكن تجاهلها أثناء التفاوض.

- (٢٥) درجة الاعتمادية بين المتفاوضين تؤثر على:
- مركز التفاوض النسبي لكل منهم.
 - الاستراتيجيات والتكتيكات المقومين والمركز التفاوضي النسبي لكل منهما.
 - درجة شعور بيهم.
 - صعوبة عملية التفاوض.

- (٢٦) شكوك الصفوق والعمود يستخدم في:
- استراتيجيات فوز/فوز.
 - استراتيجيات الفوز.
 - استراتيجيات التراجع.
 - استراتيجيات فوز/خسارة.

- (٢٧) من التكتيكات الجيدة إرسال المندوب وتستخدم في استراتيجيات:
- مواجهة النزاع.
 - تفادي النزاع.
 - التعويض.
 - المواجهة.

- (٢٨) تكتيك الاستحاب الظاهري من التكتيكات المستخدمة في:
- استراتيجيات فوز/فوز.
 - استراتيجيات كلف تحقق؟
 - استراتيجيات ماذا تحقق؟
 - استراتيجيات متى تحقق؟

- (٢٩) تهتم المنظمات بالقوة التفاوضية:
- كذلك.
 - كامكانية وطوقه.
 - كعمل تكتيكي.
 - كرمز.

- (٣٠) الأصل في تحديد القوة النسبية للمفاوضين هو:
- درجة الاعتمادية بينهما.
 - درجة الموثوقية بينهما.
 - درجة التعاون بينهما.
 - درجة الندية بينهما.

- (٣١) تقدير المتفاوضين لقوة خصمه بناء على الأثر التي يحدثه سلوك الخصم على سلوك المتفاوض هو:
- مدخل الإغماسية.
 - مدخل التعليل.
 - مدخل السيطرة.
 - مدخل المبادرة.

- (٣٢) إذا ما حددت التقلية والإدارة نطاقاً متسعاً للفضايا فإن المناقشات تكون:
- مركزة.
 - غير مركزة.
 - صراعية.
 - مقايضة.

- (٣٣) إذا ما ربطت الإدارة والتقلية بين الفضايا فإن المناقشات تكون:
- مركزة.
 - غير مركزة.
 - صراعية.
 - مقايضة.

- (٣٤) إذا ما حددت الإدارة نواتج غير قابلة للتجزئة والتقلية نواتج قابلة للتجزئة فإن المناقشات تكون:
- صراعية.
 - تنافسية.
 - تعاونية.
 - مقايضة.

- (٣٥) إذا كانت نتائج المفاوضات خطيرة على أحد الأطراف عليه:
- ألا يظهر ذلك حتى لا يضعف موقفه.
 - أن يظهر ذلك حتى يتعاون معه الطرف الآخر.
 - أن يوضح كافة تفاصيل الخطورة حتى يكون الطرف الآخر على بينة من الأمر.
 - أن يظهر الأمر بذكاء فيستدر عطف الطرف الآخر.

- (٣٦) تناغم نوعية الأسئلة والاستراتيجية والتكتيك المتبع:
- أهم.
 - ضروري.
 - لا يمكن الاستغناء عنه.
 - يمكن الاستغناء عنه.

(٣٧) واحدة ليست من وظائف الأسئلة هي:

- (أ) حصر الطرف الآخر.
- (ب) إثارة الطرف الآخر.
- (ج) إبراز الطرف الآخر.
- (د) مساعدة الطرف الآخر.

(٣٨) عندما لا تكون رغباً في الإجابة على أسئلة الخصم فطيك أن:

- (أ) تظهر هموك التام لنعده.
- (ب) تعاونك وترحب الإجابة.
- (ج) عدم تعاونك وأهرب من الإجابة.
- (د) تعاونك وأهرب من الإجابة.

(٣٩) هناك علاقة بين الوقت والحزم عند الرئيس وهي علاقة:

- (أ) طردية.
- (ب) عكسية.
- (ج) حيادية.
- (د) وهمية.

(٤٠) دائماً ينظر استراتيجية تضييع الوقت في مجال الأعمال على أنها:

- (أ) تهدر أموال الشركة.
- (ب) تهدر أموال وأوقات موظفي الشركة.
- (ج) تهدر الوقت ولكن نحتاجها أحياناً.
- (د) تهدر الوقت.

(٤١) المفتاح الرئيسي الذي يوجه سلوك المفاوضين:

- (أ) رغبات كل منهما.
- (ب) تفاعلات الموقف التفاوضي.
- (ج) نتائج التفاوض.
- (د) القوة التفاوضية.

(٤٢) إذا أراد المفاوض ربح الوقت والتحكم فيه فطيه أن يسأل أسئلة:

- (أ) أسئلة مفتوحة.
- (ب) أسئلة تعاونية.
- (ج) أسئلة مغلقة.
- (د) أسئلة متباعدة.

(٤٣) وتطبق على المفاوضات الدولية جميع المبادئ العامة للتفاوض الفعال...

- (أ) كاملة.
- (ب) كاملة والغاء بعض المبادئ غير المتوافقة.
- (ج) كاملة وإضافة بعض الخصائص المميرة لها.
- (د) كاملة بعد حذف كل ما يتعلق بالطرف الداخلي للدولة.

(٤٤) واحدة فقط من التالي ليست من إجراءات سد فجوة الثقة في المفاوضات الدولية هي:

- (أ) الصراحة الوضوح والبعد عن المراوغة.
- (ب) إبداء الاستعداد للتعاون والرغبة في المساعدة.
- (ج) تكوين علاقات شخصية تون متألغة.
- (د) عدم إعلان الأهداف المواقف بشكل مسبق.

(٤٥) للحصول على ثقة المفاوض في البداية علينا توجيه أسئلة في بداية الجلسة

- (أ) أسئلة مفتوحة.
- (ب) أسئلة تعاونية.
- (ج) أسئلة مغلقة.
- (د) أسئلة متباعدة.

(٤٦) استراتيجيات الوقت هي

- (أ) اثنان.
- (ب) ثلاثة.
- (ج) أربعة.
- (د) خمسة.

(٤٧) لدينا لمواجهة لجوء الخصم إلى تضييع الوقت

- (أ) بدائل.
- (ب) ثلاثة بدائل.
- (ج) أربعة بدائل.
- (د) أكثر من ذلك وبطرق متعددة.

(٤٨) تختلف القوة الموضوعية عن القوة المدركة في

- (أ) الواقع العملي.
- (ب) تقديرات المفاوضين.
- (ج) مكونات وتركيب القوة في المنشأة.
- (د) مدى استعدادات وقدرات المنشأة.

(٤٩) استراتيجيات (فوز/ خسارة) تقع ضمن

(أ) استراتيجيات كيف نحقق؟

(ب) استراتيجيات متى نحقق؟

✓ (ج) استراتيجيات ماذا نحقق؟

(د) استراتيجيات كيف نحقق؟

(٥٠) استخدام تكتيك تحويل الاعتراض إلى إيجاب يستخدمه المفاوض في

✓ (أ) استراتيجيات (فوز/ فوز).

(ب) استراتيجيات (فوز/ خسارة).

(ج) استراتيجيات (خسارة / خسارة).

(د) استراتيجيات (لا فوز ولا خسارة).