

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

(٢) 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.

(٣) يعد التقيد بجدول زمني يمتد لفترات حسب رغبة الطرفين
 (أ) من السياسات العامة للتفاوض.
 (ب) من المعايير الهامة للحكم على الإعداد الجيد للتفاوض.
 (ج) من التوجهات العامة للتفاوض.
 (د) من المبادئ العامة للتفاوض خاصة مبدأ التوقيت الزمني.

(٤) يعد التخطيط الجيد قبل الدخول في التفاوض الفعلي
 (أ) من المعايير الهامة للحكم على الإعداد الجيد للتفاوض.
 (ب) من المبادئ العامة للتفاوض.
 (ج) من التوجهات العامة للتفاوض.
 (د) من السياسات العامة للتفاوض.

(٥) من العلامات التي يتم الحكم فيها بأن المفاوض ناجح أن يتفاوض على أساس
 (أ) القوة الموضوعية في ذهن الخصم.
 (ب) القوة المدركة التي يخلقها 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.

(٦) عملية التفاوض هي نوع من الحوار يؤدي إلى:

(أ) اتفاق.

(ب) حسم قضية معينة.

(ج) تنازلات.

(د) تنازلات مؤلمة.

- (٧) الأركان الأساسية للتفاوض حسب الترتيب التالي في الأهمية:
- القدرة بالتفاوض، المؤسسة، الخبرة
 - الزراعة في المفاوضات والتفاوض في حل
 - الحاجة الملحة لدى الطرفين
 - وجود مصنحة مشتركة بين الطرفين

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

(٩) ليس من الإعداد الجيد للتفاوض:

- تحديد القضايا التي سيتم التفاوض عليها.
- اختيار الفريق المتفاوض.
- تحديد الاستراتيجية المستخدمة.
- تدريب المتفاوضين.

يعد محاصرة الخصم في ركن ضيق من المهارات:

- التي يتمتع بها المتفاوض في استخدام قدراته الشخصية.
- التي يتمتع بها المتفاوض في استخدام ضعف الطرف الأخر.
- التي يتمتع بها المتفاوض في توظيف الأسئلة لتفعيل التفاوض.
- التي يتمتع بها المتفاوض في توظيف قدرات المؤسسة.

يكون المتفاوض في موقف قوي إذا كانت:

- قوته المدركة لدى الخصم أكبر من قوته الموضوعية.
- قوته الموضوعية متساوية مع قوته المدركة لدى الخصم.
- قوته الموضوعية أكبر من قوته المدركة لدى الخصم.
- لا شيء مما سبق.

حتى ينجح المدير أو البائع كمفاوض ينبغي:

- أن يكون مطلعاً على كافة البيانات المعلنة وغير المعلنة بالشركة.
- أن يكون ملماً بموضوع التفاوض.
- أن يكون مقتنعاً بموضوع التفاوض.
- أن يكون متقناً لمهامه داخل الشركة.

درجة تعقد وتفاوض

من الأهمية المحافظة على سرية الأهداف التفاوضية وذلك لـ:

- (١٣)
- (أ) لأعضاء العملية التفاوضية.
 - (ب) عكس الظروف الأخرى.
 - (ج) تحجيم تطلعات الطرف الأخرى.
 - (د) إتاحة قدر أكبر من المرونة والمناورة.

القيود التفاوضية من العوامل الهامة في تحديد:

- (١٤)
- (أ) طريق سير المفاوضات.
 - (ب) الممكن وغير الممكن في البدائل المتاحة.
 - (ج) العثرات التي يمكن ان يلاقيها المفاوض.
 - (د) الحثثيات التي يمكن تجاهلها أثناء التفاوض.

(١٥) درجة الاعتمادية بين المفاوضين تؤثر على:

- (أ) المركز التفاوضي النسبي لكل منهما.
- (ب) الاستراتيجيات وتكتيكات التفاوض والمركز التفاوضي النسبي لكل منهما.
- (ج) درجة التعاون بينها.
- (د) صعوبة عملية التفاوض.

(١٦) تكتيك الصقور والحمائم يستخدم في:

- (أ) استراتيجيات فوز/ فوز.
- (ب) استراتيجيات القنص.
- (ج) استراتيجيات التدرج.
- (د) استراتيجيات فوز/ خسارة.

(١٧) من التكتيكات الجيدة إرسال المندوب وتستخدم في استراتيجيات:

- (أ) مواجهة النزاع.
- (ب) تفادي النزاع.
- (ج) التعاون.
- (د) المواجهة.

(١٨) تكتيك الانسحاب الظاهري من التكتيكات المستخدمة في:

- (أ) استراتيجيات أين؟
- (ب) استراتيجيات كيف نحقق؟
- (ج) استراتيجيات ماذا نحقق؟
- (د) استراتيجيات متى نحقق؟

(٢٠) تهتم المنظمات بالقوة التفاوضية:

- (أ) كدح
- (ب) كمالية وطول
- (ج) كعمل ككيلي
- (د) كمرر

(٢٠) الأصل في تحديد القوة النسبية للمفاوضين هو:

- (أ) درجة الاعتمادية بينهم
- (ب) درجة الموثوقية بينهم
- (ج) درجة التعاون بينهم
- (د) درجة الندية بينهم

(٢١) تقدير المفاوض نقوة خصمه بناء على الأثر الي يحدثه سلوك الخصم على سلوك المفاوض هو

- (أ) مدخل الاعتمادية
- (ب) مدخل التعليل
- (ج) مدخل السيطرة
- (د) مدخل المبادرة

(٢٢) إذا ما حددت النقابة والإدارة نطاقاً متسعاً للقضايا فإن المناقشات تكون:

- (أ) مركزة
- (ب) غير مركزة
- (ج) صراعية
- (د) مقايضة

(٢٣) إذا ما ربطت الإدارة والنقابة بين القضايا فإن المناقشات تكون:

- (أ) مركزة
- (ب) غير مركزة
- (ج) صراعية
- (د) مقايضة

(٢٤) إذا ما حددت الإدارة نواتج غير قابلة للتجزئة والنقابة نواتج قابلة للتجزئة فإن

- (أ) صراعية
- (ب) تنافسية
- (ج) تعاونية
- (د) مقايضة

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

- (٢٦) تتأغم نوعية الأسئلة والاستراتيجية والتكتيك المتبع:
- (أ) هام.
 - (ب) ضروري.
 - (ج) لا يمكن الاستغناء عنه.
 - (د) يمكن الاستغناء عنه.

- (٢٧) واحدة ليست من وظائف الأسئلة هي:
- (أ) حصار الطرف الآخر.
 - (ب) إثارة الطرف الآخر.
 - (ج) إرباك الطرف الآخر.
 - (د) مساعدة الطرف الآخر.

- (٢٨) عندما لا تكون راغباً في الإجابة على أسئلة الخصم فعليك أن:
- (أ) تظهر قبولك التام لنقده.
 - (ب) تعاونك وترجى الإجابة.
 - (ج) عدم تعاونك وأهرب من الإجابة.
 - (د) تعاونك وأهرب من الإجابة.

- (٢٩) هناك علاقة بين الوقت والحزم عند الرئيس وهي علاقة:
- (أ) طردية.
 - (ب) عكسية.
 - (ج) حيادية.
 - (د) وهمية.

- (٣٠) 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.

(٣١) المفتاح الرئيسي الذي يوجه سلوك المفاوضين:
(أ) رغبات كل منهما.
(ب) تفاعلات الموقف التفاوضي.
(ج) نتائج التفاوض.
(د) القوة التفاوضية.

(٣٢) إذا أراد المفاوض ربح الوقت والتحكم فيه فعليه ان يسأل أسئلة.
(أ) أسئلة مفتوحة.
(ب) أسئلة تعاونية.
(ج) أسئلة مغلقة.
(د) أسئلة متباينة.

(٣٣) ينطبق على المفاوضات الدولية جميع المبادئ العامة للتفاوض الفعال...
(أ) كاملة.
(ب) كاملة وإلغاء بعض المبادئ غير المتوافقة.
(ج) كاملة وإضافة بعض الخصائص المميزة لها.
(د) كاملة بعد حذف كل ما يتعلق بالظروف الداخلية للدولة.

(٣٤) 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 دون مبالغة.
(د) عدم إعلان الأهداف المواقف بشكل مسبق.

(٣٥) للحصول على ثقة المفاوض في البداية علينا توجيه أسئلة في بداية الجلسة
(أ) أسئلة مفتوحة.
(ب) أسئلة تعاونية.
(ج) أسئلة مغلقة.
(د) أسئلة متباينة.

(٣٦) استراتيجيات الوقت هي
(أ) اثنان.
(ب) ثلاثة.
(ج) أربعة.
(د) خمسة.

(٣٧) لدينا لمواجهة لجوء الخصم إلى تضييع الوقت

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

(٣٨) تختلف القوة الموضوعية عن القوة المدركة في

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

(٣٩) استراتيجيات (فوز/ خسارة) تقع ضمن

- (أ) استراتيجيات كيف نحقق؟
- (ب) استراتيجيات متى نحقق؟
- (ج) استراتيجيات ماذا نحقق؟
- (د) استراتيجيات كيف نحقق؟

(٤٠) 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).

(٤١) عندما يتعامل المفاوض مع الطرف الآخر على اعتبار أن إتمام الصفقة أمراً عادياً فإن

- (أ) المناخ التفاوضي يسمى مناخ رسمي.
- (ب) المناخ التفاوضي يسمى مناخ ودي.
- (ج) المناخ التفاوضي يسمى مناخ حيادي.
- (د) المناخ التفاوضي يسمى مناخ متشدد.

(٤٢) عند الإعداد للتفاوض بوضع أجندة التفاوض ينبغي أن نختار بين

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

- (٤٣) القيود التفاوضية متعددة ومن أهمها القيود الاستراتيجية وهي قيود
- مباشرة على العملية التفاوضية.
 - تضع إطاراً على العملية التفاوضية.
 - غير مؤثرة على العملية التفاوضية.
 - غير مباشرة على العملية التفاوضية.

- (٤٤) واحدة من الآتي ليست من الأركان الأساسية للتفاوض
- وجود مصلحة مشتركة أو قضية نزاعية.
 - الرغبة في التفاوض والوصول إلى حل.
 - الحاجة الملحة لدى الطرفين.
 - وجود استراتيجيات لكل طرف قبل البدء في المفاوضات.

- (٤٥) ينبغي أن تكون استعدادات فريق التفاوض بالأسئلة متناسبا مع
- الاستراتيجية التي ينتهجونها في التفاوض.
 - التكتيك الذي ينتهجونه في التفاوض.
 - الاستراتيجية والتكتيك المنتهجين على حد سواء في التفاوض.
 - الاستراتيجية التي ينتهجها الخصم في التفاوض.

- (٤٦) تختلف نوع العلاقة بين طرفي التفاوض في حالة التفاوض عن حالة المساومة حيث أن
- التفاوض يقوم على الأخذ فقط والمساومة على الأخذ والعطاء.
 - التفاوض يقوم على الحيطة والحذر والمساومة على المجازفة.
 - التفاوض يقوم على الأخذ والعطاء والمساومة على الأخذ فقط.
 - التفاوض يقوم على المجازفة والمساومة تقوم على الحيطة والحذر.

- (٤٧) ينظر علماء الإدارة إلى "التحكيم" على أنه شكل من
- أشكال التفاوض.
 - الأشكال القانونية لفض النزاع.
 - أشكال المساومة.
 - أشكال الوساطة.

- (٤٨) تتعد المداخل المتبعة في عملية التفاوض وهي
- منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع.
 - منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج فرض الأمر الواقع.
 - منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج فرض الأمر الواقع ومنهج المصالح المشتركة.
 - منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج المراوغة ومنهج التمحور حول

(٤٩) أطراف التفاوض الذين يعتمدون على منهج الصراع كمدخل من مداخل عنده التفاوض غير

- (أ) تعاون أطراف التفاوض لتحقيق وتعظيم مصالحهم المشتركة.
- (ب) تكافؤ المراكز التفاوضية.
- (ج) تكافؤ الحقوق والواجبات.
- (د) تنازع أطراف التفاوض وسعي كل منهم لتعظيم مكاسبه والإضرار بمصالح الأطراف الأخرى.

(٥٠) عندما يتفهم أطراف التفاوض إمكانات ومشكلات ورغبات كل طرف للأخر فتحن بصدده

- (أ) التعامل من خلال منهج الصراع.
- (ب) التعامل من خلال منهج المصالح المشتركة.
- (ج) التعامل من خلال منهج المراوغة.
- (د) التعامل من خلال منهج فرض الأمر الواقع.

مع التمنيات الطيبة بالتوفيق