

(٧) عند الإعداد للتفاوض، يوضع أجندة التفاوض ينبغي أن تختار بين

(أ) بديلين.

(ب) ثلاثة بدائل.

(ج) أربعة بدائل.

(د) أكثر من ذلك وبطرق متعددة.

(٨) القيود التقريبية متعددة ومن أهمها القيود الاستراتيجية وهي قيود

(أ) مباشرة على العملية التفاوضية.

(ب) تضع إطار على العملية التفاوضية.

(ج) غير مؤثرة على العملية التفاوضية.

(د) غير مباشرة على العملية التفاوضية.

(٩) واحدة من الإتي ليست من الأركان الأساسية للتفاوض

(أ) وجود مصلحة مشتركة أو قضية لراعيه.

(ب) الرغبة في التفاوض والوصول إلى حل.

(ج) الحاجة الملحة لدى الطرفين.

(د) وجود استراتيجيات لكل طرف قبل البدء في المفاوضات.

(١٠) ينبغي أن تكون استعدادات فريق التفاوض بالأسئلة متناسبا مع

(أ) الاستراتيجية التي ينتهجونها في التفاوض.

(ب) التحكيم الذي ينتهجونه في التفاوض.

(ج) الاستراتيجية التي ينتهجونها على حد سواء في التفاوض.

(د) الاستراتيجية التي ينتهجها الخصم في التفاوض.

(١١) 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 المجازفة.

(ج) التفاوض يقوم على الأخذ والعطاء والمساومة على الأخذ فقط.

(د) التفاوض يقوم على المجازفة والمساومة تقوم على الحيطة والحذر.

(١٢) ينظر علماء الإدارة إلى "التحكيم" على أنه شكل من

(أ) أشكال التفاوض.

(ب) الأشكال القانونية لفض النزاع.

(ج) أشكال المساومة.

(د) أشكال المساومة.

- (١٣) تعد المداخل الخمسة في عملية التفاوض وهي
- (أ) منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع.
- (ب) منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج فرض الأمر الواقع ومنهج المراوغة.
- (ج) منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج فرض الأمر الواقع ومنهج التفاوض حول الهدف.
- (د) منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج المراوغة.
- (١٤) أطراف التفاوض الذين يعتمدون على منهج الصراع كمدخل من مداخل عملية التفاوض على
- (أ) تعاون أطراف التفاوض لتحقيق وتعظيم مصالحهم المشتركة.
- (ب) تكافؤ المراكز التفاوضية.
- (ج) تكافؤ الحقوق والواجبات.
- (د) تنزاع أطراف التفاوض وسعي كل منهم لتعظيم مكاسبه والإضرار بمصالح الأطراف الأخرى.
- (١٥) عندما يتعلم أطراف التفاوض إمكانيات ومشكلات ورغبات كل طرف للأخر فتحن بصدد
- (أ) التعامل مع خلال منهج الصراع.
- (ب) التعامل مع خلال منهج المصالح المشتركة.
- (ج) التعامل مع خلال منهج المراوغة.
- (د) التعامل مع خلال منهج فرض الأمر الواقع.
- (١٦) من خلال معرفتك بالمبادئ العامة التي تحكم عملية التفاوض. كم عددها؟
- (أ) خمسة
- (ب) ستة
- (ج) سبعة
- (د) تسعة
- (١٧) يعد مبدأ التكافؤ ومبدأ الاستمرارية
- (أ) من المعايير الهامة للتفاوض.
- (ب) من التوجهات العامة للتفاوض.
- (ج) من المبادئ العامة للتفاوض.
- (د) من المبادئ العامة للتفاوض.
- (١٨) يعد التقييد بجداول زمنية 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.

٢٩) بعد التخطيط للتفاوض قبل التفاوض الفعلي

- (أ) من سمعها هامة للحكم على الإعداد الجيد للتفاوض.
- (ب) من سمعها العامة للتفاوض.
- (ج) من التوقعات العامة للتفاوض.
- (د) من السمعة العامة للتفاوض.

٢٠) من العناصر التي يتم الحكم فيها بأن المفاوض ناجح أن يتفاوض على أساس

- (أ) القوة الموضوعية في ذهن الخصم.
- (ب) القوة المدركة التي يطلقها الخصم في ذهن الخصم.
- (ج) عمل توازن بين القوة الموضوعية والقوة المدركة في ذهن الخصم.
- (د) ضئيلة عدم توازن بين القوة الموضوعية والقوة المدركة في ذهن الخصم.

٢١) عملية التفاوض هي نوع من الحوار يؤدي إلى: و

- (أ) اتفاق
- (ب) حسم قضية معينة.
- (ج) تنازلات
- (د) تنازلات قليلة.

٢٢) الأركان الأساسية للتفاوض حسب الترتيب يأتي في آخرها:

- (أ) القناعة بالتفاوض كوسيلة حاسمة.
- (ب) الرغبة بالتفاوض والوصول إلى حل.
- (ج) الحاجة الملحة لدى الطرفين.
- (د) وجود مصلحة مشتركة بين الطرفين.

٢٣) من الافتراضات الأساسية في مثل المصالح المشتركة:

- (أ) عدم تكافؤ مراكز التفاوضية.
- (ب) عدم تكافؤ وجهات النظر الأخرى.
- (ج) تعارض المصالح.
- (د) تكافؤ الحقوق والواجبات.

٢٤) ليس من إعداد الجيد للتفاوض:

- (أ) تحديد القضايا التي سيتم التفاوض عليها.
- (ب) اختيار التوقيت المناسب.
- (ج) تحديد الأساليب النجبية المستخدمة.
- (د) ترتيب المفاوضات.

(٢٥) بعد مفاوضات الخصم في ركن ضيق من المهارات:
 (أ) التي تستخدم المفاوضات في استخدام قدراته الشخصية.
 (ب) التي تستخدم المفاوضات في استخدام ضعف الطرف الآخر.
 (ج) التي يتجنب بها مفاوض في توظيف الأمانة لتفعيل التفاوض.
 (د) التي يتجنب بها المفاوض في توظيف قدرات المؤسسة.

(٢٦) 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.

(٢٧) حتى ينجح المدير أو البائع كمفاوض ينبغي:
 (أ) أن يكون مستمعاً على كافة البيانات المعلنة وغير المعلنة بالشركة.
 (ب) أن يكون مهتماً بموضوع التفاوض.
 (ج) أن يكون متعمقاً بموضوع التفاوض.
 (د) أن يكون متفانياً لمهامه داخل الشركة.

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

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

(٣٠) درجة الاعتمادية بين المفاوضين تؤثر على:
 (أ) المركز التفاوضي النسبي لكل منهما.
 (ب) الاستراتيجيات وتكتيكات التفاوض والمركز التفاوضي النسبي لكل منهما.
 (ج) درجة التعاون بينهما.
 (د) صعوبة عملية التفاوض.

إدارة التحالف والتفاوض

الفصل الثاني ١٤٣٥/١٤٣٦ هـ

- (٣١) تكتيك الصفر - اللصاحم يستخدم في:
- (أ) استراتيجيات فوز/ فوز.
 - (ب) استراتيجيات الفوز.
 - (ج) استراتيجيات التنازل.
 - (د) استراتيجيات فوز/ خسارة. ✓

- (٣٢) من التكتيكات الجيدة إرسال المندوب وتستخدم في استراتيجيات:
- (أ) مواجهة النزاع. ?
 - (ب) تقاضي النزاع.
 - (ج) التعاون.
 - (د) المواجهة.

- (٣٣) تكتيك الانسحاب الظاهري من التكتيكات المستخدمة في:
- (أ) استراتيجيات أين؟
 - (ب) استراتيجيات كيف نحقق؟
 - (ج) استراتيجيات ماذا نحقق؟
 - (د) استراتيجيات متى نحقق؟ ✓

- (٣٤) تهتم المنظمات بالقوة التفاوضية:
- (أ) كنتاج.
 - (ب) كإمكانية وطاقة.
 - (ج) كعمل تكتيكي. ✓
 - (د) كرمز.

- (٣٥) الأصل في تحديد القوة النسبية للمفاوضين هو:
- (أ) درجة الاعتمادية بينهما. ✓
 - (ب) درجة المصداقية بينهما.
 - (ج) درجة التعاون بينهما.
 - (د) درجة القديية بينهما.

- (٣٦) تقدير المفاوض لقوة خصمه بناء على الأثر الذي يحدثه سلوك الخصم على سلوك المفاوضة:
- (أ) مدخل الاعتمادية.
 - (ب) مدخل التعليل. ✓
 - (ج) مدخل السيطرة.
 - (د) مدخل المبادرة.

(٣٧) إذا ما حددت النتيجة والإدارة نطقاً مشعراً للقضايا فإن المناقشات تكون:

- (أ) مركزية ✓
- (ب) غير مركزية ✓
- (ج) صراعية ✓
- (د) مقايضة ✓

(٣٨) إذا ما ربطت الإدارة والنتيجة بين القضايا فإن المناقشات تكون:

- (أ) مركزية ✓
- (ب) غير مركزية ✓
- (ج) صراعية ✓
- (د) مقايضة ✓

(٣٩) إذا ما حددت الإدارة نواتج غير قابلة للتجزئة والتقابة نواتج قابلة للتجزئة فإن المناقشات تكون:

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

(٤٠) إذا كانت نتائج المفاوضات خطيرة على أحد الأطراف عليه:

- (أ) ألا يظهر منه 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.

(٤١) تتأغم نوعية الأسللة والاستراتيجية والتكتيك المتبع:

- (أ) هام. ✓
- (ب) ضروري. ✓
- (ج) لا يمكن الاستغناء عنه. ✓
- (د) يمكن الاستغناء عنه. ✓

(٤٢) واحدة ليست من وظائف الأسللة هي:

- (أ) حصار الطرف الآخر. ✓
- (ب) إثارة الطرف الآخر. ✓
- (ج) إرباك الطرف الآخر. ✓
- (د) مساعدة الطرف الآخر. ✓

(٤٣) عندما لا تكون الإجابة في الإجابة على أسئلة الخصم فطيرك ان
 (أ) تظهر عيوب التام لتقديم.
 (ب) تعاملوا بالفرح الإجابة.
 (ج) عدم تعادلا. أهرب من الإجابة.
 (د) تعاملوا وأهرب من الإجابة.

(٤٤) هناك علاقة بين الوقت والتزم عند الرئيس وهي علاقة:
 (أ) طردية.
 (ب) عكسية.
 (ج) حيادية.
 (د) وهمية.

(٤٥) دائماً ينظر اسئلة توجيهية تضيق الوقت في مجال الأعمال على انها
 (أ) تهدر المال والوقت.
 (ب) تهدر المال وأوقلت موظفي الشركة.
 (ج) تهدر الوقت ولكن نحتاجها أحياناً.
 (د) تهدر الوقت.

(٤٦) المفتاح الرئيسة الذي يوجه سلوك المتفاوضين:
 (أ) رغبات كل منهما.
 (ب) تفاعلات الموقف التفاوضي.
 (ج) نتائج التفاوض.
 (د) القوة التفاوضية.

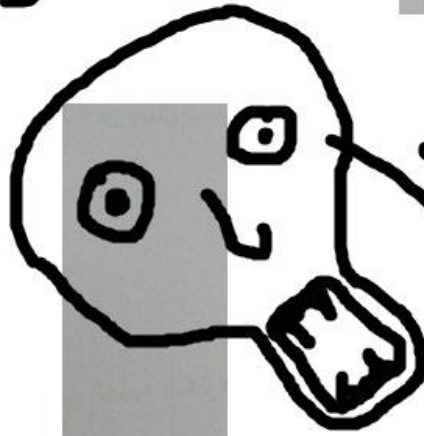
(٤٧) إذا أراد المتفاوض ربح الوقت والتحكم فيه فطير ان يسأل اسئلة:
 (أ) أسئلة مفتوحة.
 (ب) أسئلة مغلقة.
 (ج) أسئلة مغلقة.
 (د) أسئلة مغلقة.

(٤٨) ينطبق على المفاوضات الدولية جميع المبادئ العامة للتفاوض الفعال...
 (أ) كاملة.
 (ب) كاملة والعاء بعض المبادئ غير المتوافقة.
 (ج) كاملة والصفات بعض الخصائص المميزة لها.
 (د) كاملة مع كل ما يتعلق بالظروف الداخلية للدولة.

(٤٩) واحدة فقط هي التي ليست من إجراءات سد فجوة الثقة في المفاوضات الدولية هي.
(أ) الصراحة والوضوح والبعد عن المراوغة.
(ب) إبداء الاستعداد للتعاون والرغبة في المساعدة.
(ج) تكوين علاقات شخصية دون مبالغة.
(د) عدم إعلان الأهداف المواقف بشكل مسبق.

(٥٠) للحصول على نتيجة المفاوضات في البداية علينا توجيه أسئلة في بداية الجلسة
(أ) أسئلة مفتوحة.
(ب) أسئلة تعاونية.
(ج) أسئلة مغلقة.
(د) أسئلة متنانة.

الخضراوي



فتنتنتنا