

المحاضرة الأولى

- (1) تهدف عملية التفاوض إلى:
التوصل إلى اتفاق يؤدي على حسم قضية أو قضايا نزاعيه بينهم.
- (2) عملية التفاوض هي نوع من الحوار يؤدي إلى:
حسم قضية معينة.
- (3) عندما يقرر طرفان الدخول في عملية تفاوض بينهما فإنهما يهدفان إلى
التوصل إلى اتفاق يؤدي إلى حسم قضية أو قضايا نزاعيه بينهم
- (4) أي عملية تفاوض لا بد لها من وجود :
مصلحة أو قضية
- (5) تقوم عملية التفاوض على ركنين أساسيين:
وجود مصلحة مشتركة أو أكثر ووجود قضية نزاعيه أو أكثر.
- (6) حتى نتمكن من إطلاق مصطلح " عملية تفاوض " ينبغي توفر ركنين أساسيين هما
مصلحة مشتركة أو أكثر وقضية نزاعيه أو أكثر
- (7) أشكال السلوك الإنساني التي تتضمنها عملية التفاوض :
الحوار بالكلام – الإشارات – التصرفات المؤثرة على سير المفاوضات - التجهيزات المؤدية لجلسة
المفاوضات أو المواقبة لها - المؤثرات الممكن استخدامها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لتوجيه سير
المفاوضات
- (8) تنعكس عملية التفاوض في السلوك الإنساني الذي يتبناه المفاوض في:
التجهيزات المؤدية والمصاحبة لجلسة التفاوض والمؤثرات المستخدمة لتوجيه سير المفاوضات.
- (9) عندما يتم حوار ومناقشة بين إدارة المشتريات و احد الموردين لتوريد الات ومعدات فإن ذلك يعد:
نوع من التفاوض.
- (10) عندما يتم عقد مباحثات للاتفاق على هدف معين أو مشكلة قائمة أو مرتقبة فإن ذلك يعد:
نوع من التفاوض.
- (11) عندما يتم عقد اتفاق هدنه أو صلح بين طرفين متصارعين فإن ذلك يعد:
نوع من التفاوض.
- (12) هو موقف تعبير حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية معينة :
نوع من التفاوض.
- (13) ما هي الأركان الأساسية للتفاوض ؟
وجود مصلحة أو قضية - وجود طرفين على الأقل – الرغبة في التفاوض
الحاجة الملحة لدى الطرفين - القناعة بالتفاوض
- (14) لا بد أن يتوفر للمفاوض:
العلم الكافي والفن الكافي لإنجاح عملية التفاوض.
- (15) من الضروري أن يتوفر للمفاوض قبل البدء في عملية التفاوض
المعرفة الكافية والفنون اللازمة لإنجاح عملية التفاوض
- (16) هناك فرق بين التفاوض والمساومة من حيث الهدف:
التفاوض يهدف لتحقيق النصر للطرفين والمساومة تحقيق النصر لطرف واحد.
- (17) من أبرز الفروق بين التفاوض والمساومة "الهدف" لكل منهما
التفاوض يهدف لتحقيق النصر للطرفين والمساومة تحقيق النصر لطرف واحد.
- (18) تختلف قوة المفاوضين في حالة التفاوض وفي حالة المساومة:
عند التفاوض تكون قوى الطرفين متكافئة وعند المساومة تكون غير متكافئة.
- (19) تختلف نوع العلاقة بين طرفي التفاوض في حالة التفاوض عن حالة المساومة:
التفاوض يقوم على الأخذ والعطاء والمساومة على الأخذ فقط.

20) ينظر علماء الإدارة إلى " التحكيم " على أنه شكل من:

الأشكال القانونية لفض النزاع.

21) مواجهة وحوار مباشر بين أطراف النزاع.
التفاوض

22) تعني دخول طرف آخر بين أطراف النزاع بهدف مساعدة المتفاوضين على التوصل إلى حل.
الوساطة

23) يتعين دخول طرف آخر • (قاضي) بين أطراف النزاع للتوصل إلى حل (حكم) ملزم لجميع الأطراف، وهو شكل من الأشكال القانونية لفض النزاع، ويتميز بالسرعة وقلة التكاليف.
التحكيم

24) لعملية التفاوض مداخل هي:

منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع.

25) تتعدد المداخل المتبعة في عملية التفاوض وهي:

منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع .

26) يقوم منهج الصراع كمدخل من مداخل عملية التفاوض على:

تنازع أطراف التفاوض وسعي كل منهم لتعظيم مكاسبه والإضرار بمصالح الأطراف الأخرى.

27) أطراف التفاوض الذين يعتمدون على منهج الصراع كمدخل من مداخل عملية التفاوض على:

تنازع أطراف التفاوض وسعي كل منهم لتعظيم مكاسبه والإضرار بمصالح الأطراف الأخرى.

28) ينطلق منهج الصراع كمدخل من مداخل عملية التفاوض من :

تنازع أطراف التفاوض وسعي كل منهم لتعظيم مكاسبه والإضرار بمصالح الأطراف الأخرى.

29) عندما يفهم أطراف التفاوض إمكانات ومشكلات ورغبات كل طرف للآخر بصدد:

التعامل من خلال منهج المصالح المشتركة.

30) منهج المصالح المشتركة يقوم على :

تعاون أطراف التفاوض لتحقيق وتعظيم مصالحهم المشتركة

31) من الافتراضات الأساسية لمنهج المصالح المشتركة.

تكافؤ المراكز التفاوضية.

32) من الافتراضات الأساسية لمنهج المصالح المشتركة.

وجود مصالح مرتبطة ومشتركة.

33) من الافتراضات الأساسية لمنهج المصالح المشتركة.

فهم إمكانات ومشكلات ورغبات الأطراف الأخرى.

34) من الافتراضات الأساسية لمنهج المصالح المشتركة.

تكافؤ الحقوق والواجبات

35) من الاستراتيجيات المستخدمة في منهج المصالح المشتركة :

التكامل (الخلفي، الأمامي، الأفقي).

36) من الاستراتيجيات المستخدمة في منهج المصالح المشتركة :

تطوير التعاون (التوسيع، ارتقائي).

37) من الاستراتيجيات المستخدمة في منهج المصالح المشتركة :

توسيع نطاق التعاون (زمنياً، مكانياً)

38) من الافتراضات الأساسية لمنهج الصراع :

عدم تكافؤ المراكز التفاوضية

39) من الافتراضات الأساسية لمنهج الصراع :

تعارض المصالح.

40) من الافتراضات الأساسية لمنهج الصراع :

عدم تقبل آراء ووجهات النظر الأخرى.

- 41) من الافتراضات الأساسية لمنهج الصراع :
تنازع الحقوق والواجبات
- 42) من الاستراتيجيات المستخدمة في منهج الصراع:
الاستنزاف (الوقت، الجهد، المال)
- 43) من الاستراتيجيات المستخدمة في منهج الصراع:
التشتيت (تفتيت الفريق، القضية)
- 44) من الاستراتيجيات المستخدمة في منهج الصراع:
إحكام السيطرة (الإخضاع)
- 45) من الاستراتيجيات المستخدمة في منهج الصراع:
الغزو المنظم.
- 46) من الاستراتيجيات المستخدمة في منهج الصراع:
التدمير الذاتي (الانتحار)
- 47) المبادئ العامة للتفاوض:
الالتزام – المصلحة – العلاقات المتبادلة – الاستمرارية – التوقيت – التكافؤ
- 48) مبدأ التوقيت الزمني من المبادئ العامة للتفاوض وهو يعني:
التقيد بجدول زمني يمتد لفترات حسب رغبة الطرفين.
- 49) في التفاوض عند التقيد بجدول زمني يمتد لفترات حسب رغبة الطرفين يعد اتساقا مع
مبدأ التوقيت الزمني
- 50) الأركان الأساسية للتفاوض حسب الترتيب يأتي في آخرها:
القناعة بالتفاوض كوسيلة حاسمة.
- 51) من الافتراضات الأساسية في مدخل المصالح المشتركة:
تكافؤ الحقوق والواجبات.
- 52) يعد مبدأ التكافؤ ومبدأ الاستمرارية:
من المبادئ العامة للتفاوض.
- 53) يعد التقيد بجدول زمني يمتد لفترات حسب رغبة الطرفين:
من المبادئ العامة للتفاوض خاصة مبدأ التوقيت الزمني.
- 54) عند التزام كل طرف بأهداف جهته التي يمثلها في التفاوض نكون قد اتبعنا مبدأ:
الالتزام كأحد مبادئ التفاوض

المحاضرة الثانية

- (55) الإعداد الجيد للتفاوض يعني:
التخطيط الجيد قبل الدخول في التفاوض الفعلي.
- (56) من محددات النجاح في عملية التفاوض :
الإعداد الجيد للتفاوض و الاستشارة والواسطة والتحكيم
- (57) تعتبر الاستراتيجية المستخدمة والتكتيكات المصاحبة لها من :
محددات النجاح في عملية التفاوض
- (58) اختيار الفريق المفاوض من متطلبات :
الإعداد الجيد للتفاوض
- (59) من خطوات الإعداد الجيد للتفاوض :
تحديد اللغة واختيار مكان التفاوض وتدريب المفاوضين
- (60) من خطوات الإعداد الجيد للتفاوض :
تحديد الأهداف - تحديد طبيعة وتأثير الظروف المحيطة بالموقف التفاوضي تحديد قضايا التفاوض
- (61) القيد المفروض على كل مفاوض هو :
التوقيت
- (62) تضييع الوقت و تمييع الموقف من وظائف :
الأسئلة
- (63) من وظائف الأسئلة :
تغيير مجرى الحديث - إثارة الخصم - محاصرته في ركن ضيق - إعطاء معلومات لجذب الانتباه
- (64) هو ما قد يلجأ إليه المفاوض لطلب رأي خارجي فيما هو مطروح من قضايا :
الاستشارة
- (65) هو أكثر العوامل بريقاً في التفاوض وأكثر ما يتم تناوله بين الإعلاميين :
خصائص المفاوض ومهاراته
- (66) هي المسار الأساسي الذي يتبعه المفاوض لتحقيق أهداف منظمته
استراتيجية التفاوض
- (67) وهي التحركات قصيرة المدى والمناورات في اتجاهات متناقضة أو متضادة
التكتيكات التفاوضية
- (68) من المؤشرات التي تدل على أن الإعداد جيداً للتفاوض
التخطيط الجيد قبل الدخول في التفاوض الفعلي
- (69) من مصلحة المفاوض الناجح أن يتفاوض على أساس:
القوة المدركة التي يخلقها الخصم في ذهن الخصم.
- (70) تقتضي المصلحة للمفاوض الناجح أن يؤسس تفاوضه على
القوة المدركة التي يخلقها الطرف الآخر في ذهنه
- (71) يعد التخطيط قبل الدخول في التفاوض الفعلي:
من المعايير الهامة للحكم على الإعداد الجيد للتفاوض.
- (72) ليس من الإعداد الجيد للتفاوض:
تحديد الاستراتيجية المستخدمة.
- (73) يشمل الإعداد الجيد للتفاوض :
تحديد الأهداف- تحديد طبيعة وتأثير الظروف - تحديد القضايا - اختيار الفريق - تحديد اللغة - اختيار المكان -
تدريب المفاوضين
- (74) يعد محاصرة الخصم في ركن ضيق من المهارات:
التي يتمتع بها المفاوض في توظيف الأسئلة لتفعيل التفاوض.
- (75) يكون المفاوض في موقف ذكي إذا كانت:

قوته المدركة لدى الخصم أكبر من قوته الموضوعية.
(76) من العلامات التي يتم التحكم فيها بأن المفاوض ناجح أن يتفاوض على أساس:
القوة المدركة التي يخلقها الخصم في ذهن الخصم.
(77) تختلف القوة الموضوعية عن القوة المدركة في:
تقديرات المفاوضين.

(78) حتى ينجح المدير أو البائع كمفاوض ينبغي:
أن يكون مقتنعاً بموضوع التفاوض.

من شروط المدير أو البائع كمفاوض :

التأكد من الاتفاق على الأساسيات والفهم المشترك مع الآخرين
التهيئة الداخلية الذاتية للمدير قبل التفاوض مع الآخرين
التأكد من المعرفة الكافية بموضوعات التفاوض والافتناع بها
التأكد من المعرفة الصحيحة والإدراك التام لأنماط البشر والقدرة على التعامل الفعال مع كل نمط منهم

(79) من مقومات عملية التفاوض

القوة التفاوضية

قاعدة المعلومات

القدرات التفاوضية

توفر المناخ المناسب

القدرات التفاوضية والرغبة المشتركة لأطراف التفاوض للوصول إلى اتفاق

(80) مجموعة العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والعسكرية وتطورها واحتمالات استمرارها ونموها
القوة التفاوضية

المحاضرة الثالثة

- 81) ترجع أهمية سرية الأهداف التفاوضية للمفاوض إلى:
الاستفادة من احتمال تحقيق أهداف أكثر طموحاً.
- 82) ترجع أهمية سرية الأهداف التفاوضية للمفاوض إلى :
عدم إضعاف مركز التفاوضي عند التنازل عن بعض الأهداف.
- 83) ترجع أهمية سرية الأهداف التفاوضية للمفاوض إلى :
عرض أهداف وهمية ثم التنازل عنها أثناء المفاوضات.
- 84) ترجع أهمية سرية الأهداف التفاوضية للمفاوض إلى :
إرباك الطرف الآخر لعدم معرفته لما تصبو إليه.
- 85) ترجع أهمية سرية الأهداف التفاوضية للمفاوض إلى :
إتاحة قدر أكبر من المرونة في المناورة.
- 86) يقصد بها الحدود والنطاق العام الذي يحدد للمفاوض البدائل الممكنة وغير الممكنة :
القيود التفاوضية
- 87) من القيود التفاوضية :
القيود المالية
القيود التشريعية والقانونية
القيود التكنولوجية (الفنية)
القيود البشرية
القيود الزمنية
القيود الاستراتيجية
- 88) تمثل كافة الأحكام والإجراءات والقواعد والجزاءات والشروط
القيود التشريعية والقانونية
- 89) القيود المرتبط بالمواصفات الفنية لموضوع التفاوض تسمى :
القيود التكنولوجية
- 90) القيود الاستراتيجية هي القيود :
غير المباشرة المفروضة على الموقف التفاوضي
- 91) المراحل التي تمر بها القضايا التفاوضية :
تحديد نطاق القضايا (واسعة أو ضيقة _)
تحديد مدخل معالجة القضايا (منفصل، مترابط):
تحديد حدود المرونة المسموح بها:
تحديد الافتراضات التفاوضية:
- 92) يتأثر المركز التفاوضي النسبي بـ :
مواطن القوة ومواطن الضعف ومدى إدراكها
الموارد المتاحة،
درجة اعتمادية كل طرف على الطرف الآخر،
مدى إدراك تلك الدرجة من الاعتمادية
- 93) يهدف هذا التقييم إلى وضع الأهداف التفاوضية وحدودها وتحديد استراتيجيات وتكتيكات التفاوض
تقييم المركز التفاوضي النسبي
- 94) من الأهمية المحافظة على سرية الأهداف التفاوضية وذلك ل:
إتاحة قدر أكبر من المرونة والمناورة.
- 95) على المفاوض أن يحتفظ بسرية الأهداف التفاوضية وذلك
لعرض أهداف وهمية ثم التنازل عنها أثناء المفاوضات
- 96) عند الإعداد الجيد للتفاوض ينبغي:

تحديد الفرص وتحديد القيود التفاوضية.

- (97) القيود الاستراتيجية تقع ضمن القيود التفاوضية وهي قيود:
- (98) القيود التفاوضية متعددة ومن أهمها القيود الاستراتيجية وهي قيود:
- (99) من ضمن القيود التفاوضية التي يضعها المفاوض نصب عينيه " القيود الاستراتيجية " وهي قيود: غير مباشرة على العملية التفاوضية.
- (100) تمر القضايا التفاوضية عند تحديدها بأربع مراحل هي:
- (101) تتحدد القضايا التفاوضية من خلال مراحل أربعة هي:
- تحديد نطاقها اتساعاً أو ضيقاً، ومعالجتها منفصلة أو مترابطة، وحدود المرونة، وافتراساتها.
- (102) يتأثر المركز التفاوضي النسبي للمنظمة:
- بمواطن القوة والضعف ومدى إدراكها لهما.
- الموارد المتاحة.
- درجة اعتمادية كل طرف على الآخر.
- (103) تتحدد قوة المركز التفاوضي النسبي للمنظمة
- بالموارد المتاحة ودرجة الاعتمادية على بعضهما ومواطن القوة والضعف وإدراكهما لهما
- (104) درجة الاعتمادية بين المفاوضين تؤثر على:
- المركز التفاوضي النسبي لكل منهما.
- (105) الأصل في تحديد القوة النسبية للمفاوضين هو:
- درجة الاعتمادية بينهما.
- (106) عند الإعداد للتفاوض:
- يكتفى بتجهيز البيانات والمعلومات والوثائق عن المنظمة والطرف الآخر.
- (107) عند الإعداد للتفاوض يكتفى طرفي التفاوض:
- بتجهيز البيانات والمعلومات والوثائق عن المنظمة والطرف الآخر.
- (108) القيود التفاوضية من العوامل الهامة في تحديد:
- الممكن وغير الممكن في البدائل المتاحة.
- (109) العوامل المؤثرة على اختيار استراتيجية التفاوض :
- الأهداف المطلوب تحقيقها،
- القيود المفروضة،
- المركز التفاوضي النسبي،
- مواطن قوة ومواطن ضعف كل طرف،
- شخصية وقيم واتجاهات ومهارات طرفي التفاوض،
- مدي خطورة النتائج المترتبة على فشل المفاوضات ورد الفعل المتوقع من الطرف الآخر، وغيرها.

المحاضرة الرابعة

- (110) عند اختيار الفريق التفاوض ينبغي:**
مراعاة تقارب أو تماثل المستوى الإداري
مراعاة تقارب أو تماثل المستوى الوظيفي
مراعاة تقارب نعدد أفراد الفريق
- (111) تعتبر القدرة علي لعب مختلف الأدوار وسعة الحيلة :**
من صفات المفاوض الماهر
- (112) من مسؤوليات رئيس فريق التفاوض :**
توضيح أهداف التفاوض ، وحدودها الدنيا والعليا
- (113) ضمان اقتناع أعضاء الفريق بأهداف التفاوض وبإمكانية تحقيقها من مسؤوليات :**
رئيس فريق التفاوض
- (114) تعكس أجندة التفاوض:**
استراتيجية التفاوض وتسلسل التكتيكات المتبعة.
- (115) من خلال قراءتنا لأجندة التفاوض نفهم العديد من الأمور حيث أنها**
تنعكس في استراتيجية التفاوض وتسلسل التكتيكات المتبعة
- (116) الاتصال بالقيادة والتشاور معها من مسؤوليات:**
رئيس فريق التفاوض
- (117) من بدائل وضع أجندة التفاوض:**
وضع أسس وشروط عامة يتم التفاوض علي كيفية تنفيذها
- (118) تعني تأجيل المواجهة ،، مما يشيع جو من الثقة والتعاون بين طرفي التفاوض**
البدء بالقضايا الثانوية
- (119) من بدائل وضع أجندة التفاوض**
تجميع القضايا المتجانسة
- (120) الجلسة التي يسودها جو من الجمود والحذر والترقب :**
الجلسة الافتتاحية
- (121) البدء بقصة مزيفة، أو باسترجاع ذكريات سعيدة من طرق وأساليب :**
كسر حدة الجمود والحذر والترقب التي تسود جلسات التفاوض
- (122) من الطرق والأساليب التكتيكية لكسر حدة الجمود والحذر والترقب التي تسود جلسات التفاوض :**
البدء بتوضيح المصالح المشتركة - الإشارة إلى خبر هام – تجسيد مزايا ومنافع الطرف الآخر من الاتفاق

محاضرة الخامسة

- 123) عندما يكون هناك رغبة بين الأطراف المتفاوضة في تحقيق الأهداف المشتركة يحرصا على: توفير المناخ الودي للتفاوض.
- 124) هي الإطار العام للتحرك والأهداف الأساسية المطلوب تحقيقها الاستراتيجية
- 125) هو التخطيط للتنفيذ : التكتيك
- 126) تهدف إلى تعظيم وتوسيع المنافع المشتركة لطرفي التفاوض استراتيجية (فوز / فوز)
- 127) عندما يتعامل المفاوض مع الطرف الآخر على اعتبار أن إتمام الصفقة أمراً عادياً فإن المناخ التفاوضي: يسمى مناخ حيادي.
- 128) من المبادئ التي تؤدي إلى تحسين المناخ التفاوضي: عدم الدخول في تفاصيل فرعية قدر الإمكان.
- 129) عندما يرغب أطراف التفاوض في تحسين المناخ التفاوضي يلجؤون لعدم الدخول في تفاصيل فرعية قدر الإمكان
- 130) من المبادئ التي تؤدي إلى تحسين المناخ التفاوضي: إعطاء الفرصة كاملة للطرف الآخر ليعرض موقفه.
- 131) استراتيجيات (فوز/خسارة) تقع ضمن: استراتيجيات ماذا نحقق.
- 132) تكتيك الصقور والحمام يستخدم في: استراتيجية فوز/خسارة.
- 133) استخدام تكتيك تحويل الاعتراض إلى إيجاب يستخدمه المتفاوض في: استراتيجيات (فوز/خسارة).
- 134) من التكتيكات الجيدة ارسال المندوب وتستخدم في استراتيجيات: مواجهة النزاع.
- 135) تكتيك الانسحاب الظاهري من التكتيكات المستخدمة في: استراتيجيات متى نتحقق.
- 136) عندما يتعامل المفاوض مع الطرف الآخر على اعتبار أن اتمام الصفقة أمراً عادياً فإن: المناخ التفاوضي يسمى مناخ حيادي.
- 137) يركز أساساً على كيفية تنفيذ الخطط وخطوات العمل اللازمة لتحقيق الأهداف بفاعلية التكتيك
- 138) عبارة عن تحركات جزئية في إطار عام محدد مسبقاً وهذا الإطار العام هو الاستراتيجية التكتيك
- 139) تهدف إلى تعظيم وتوسيع المنافع المشتركة لطرفي التفاوض فوز / فوز
- 140) استراتيجية ماذا نحقق هي استراتيجية : فوز / فوز
- 141) من التكتيكات المتبعة استراتيجية ماذا نحقق (فوز / فوز): تشكيل مجموعات عمل لدراسة وحل نقاط الخلاف - المصارحة وكشف الحقائق كاملة
- 142) من التكتيكات المتبعة استراتيجية ماذا نحقق (فوز / فوز) عقد لقاءات جانبية بين رئيسي فريق التفاوض - طلب استراحة لمراجعة الموقف.
- 143) من التكتيكات المتبعة استراتيجية ماذا نحقق (فوز / فوز) تحديد موعد نهائي لإنهاء التفاوض - تبادل الهدايا الرمزية. تكتيك ماذا .. لو

- 144) تهدف استراتيجية (فوز / خسارة) إلى :
تعظيم المكاسب الذاتية فقط وعدم الاهتمام بما يحققه الطرف الآخر
- 145) يعتبر الخداع من تكتيكات استراتيجية
فوز / خسارة
- 146) إظهار مواطن اهتمام غير حقيقية للطرف الآخر يسمى :
الخداع
- 147) من التكتيكات المتبعة في استراتيجية فوز / خسارة :
ادعاء الافتقار إلى السلطة - الصقر والحمامة - لماذا (طلب تبريرات) - تحويل الاعتراض إلى إيجاب
- 148) الاستراتيجية الهجومية، والاستراتيجية الدفاعية من استراتيجيات :
كيف نحقق
- 149) عندما يشعر المفاوض بتفوقه الكبير على خصمه فإنه يلجأ إلى الاستراتيجية :
الهجومية
- 150) عندما يستهدف المفاوض تقليل الخسائر إلى أدنى حد ممكن فإنه يتبع الاستراتيجية :
الدفاعية
- 151) استراتيجية التدرج، استراتيجية القنص من استراتيجيات :
كيف نحقق
- 152) استراتيجية تبنى على التحرك نحو الهدف خطوة خطوة :
التدرج
- 153) ينطلق المفاوض من استراتيجية الصفقة في حالة:
عدم وجود فرص حقيقية لتحقيق أهدافه في المستقبل
- 154) من استراتيجيات كيف نحقق :
الهجومية - الدفاعية - التدرج - الصفقة - التعاون - المواجهة - تفادي النزاع - مواجهة النزاع
- 155) المفاوض يسعى أي تسخين الموقف وتأجيجه :
استراتيجيات مواجهة النزاع
- 156) من التكتيكات المتبعة في التفاوض في استراتيجيات كيف نحقق ما يلي:
المساهمة - منتصف الطريق - المشاركة - التدرج - إرسال مندوب
- 157) لطرح بدائل مضادة لمقترحات الطرف الآخر نستخدم استراتيجية :
متى نحقق
- 158) في حال تمسك المفاوض بموقف معين أو للمساومة عليه فإنه يتبع :
متى نحقق
- 159) وشعارات هذا الأسلوب (بالصبر تبلغ ما تريد) :
التسويق
- 160) الأمر الواقع والمفاجأة والانسحاب الهادئ من تكتيكات :
استراتيجية متى نحقق
- 161) ومن التكتيكات المتبعة في استراتيجية متى نحقق :
الكر والفر - الانسحاب الظاهري أو الحقيقي - نهاية المطاف
- 162) من الامور التي يجب مراعاتها عند اختيار استراتيجية التفاوض المناسبة :
نوع وطبيعة / مسألة التفاوض - نوع الأهداف - حاجة المفاوض - مهارات فريق التفاوض
- 163) من الامور التي يجب مراعاتها عند اختيار استراتيجية التفاوض المناسبة :
الوقت المتاح لعملية التفاوض - أهمية التوصل إلى اتفاق - أهمية استمرار العلاقات بين أطراف التفاوض
- 164) من الامور التي يجب مراعاتها عند اختيار استراتيجية التفاوض المناسبة
خصائص شخصية الطرف الآخر في عملية التفاوض وخبراته السابقة

165) يقصد به الجو العام الذي يتم فيه التفاوض :

بالمناخ التفاوضي

166) في هذه الحالة تكون هناك رغبة من أطراف التفاوض في تحقيق الأهداف المشتركة لكل منهم :

المناخ الودي للتفاوض

167) يمكن توفير المناخ الودي من خلال:

احترام آراء الآخرين - تفهم وجهة نظر الآخرين - الالتزام بآداب الحديث وأصول اللياقة

168) يقصد بهذه الحالة أن يتعامل المفاوض مع الطرف الآخر على اعتبار أن إتمام الصفقة يعتبر أمرا عاديا :

المناخ الحيادي للتفاوض

169) عندما يكون المفاوض غير حريص على إتمام الصفقة أو الوصول إلى اتفاق مع الطرف الآخر :

المناخ الحيادي للتفاوض

170) وفي ظل هذا المناخ يعتقد كل طرف أن مصالحه متعارضة مع الطرف الآخر

المناخ المتشدد

171) المناخ هنا ليس عدوانيا ولكنه مناخ متوتر لان كل طرف يسعى لحماية مصالحه والدفاع عنها

المناخ المتشدد

المحاضرة السادسة

- 172) تهتم المنظمات بالقوة التفاوضية:
كعمل تكتيكي.
- 173) على المفاوض اختبار الاستراتيجية المناسبة التي تساعد على تحقيق:
تحديد حاجات الطرف الآخر وتفهمها جيدا - تحديد اولويات اشباع هذه الحاجات
- 174) تهتم المنظمات بالقوة التفاوضية
كنتاج
- 175) تهتم المنظمات بالقوة التفاوضية
كإمكانية وطاقة
- 176) المفتاح الرئيسي الذي يوجه سلوك المفاوضين:
القوة التفاوضية.
- 177) تقدير المفاوض لقوة خصمه بناء على الأثر الذي يحدثه سلوك الخصم على سلوك المفاوض
مدخل التعليل.
- 178) يعتمد هذا المدخل على الموارد الهامة في القوة التفاوضية :
مدخل السيطرة
- 179) تشير إلى درجة اهتمام الأطراف بالعلاقة التفاوضية ورغبتهم في استمرارها
الاعتمادية
- 180) درجة الاعتمادية :
ليست ثابتة وإنما هي متغيرة
- 181) يتحدد مدى أتمام أطراف التفاوض على القضايا موضوع التفاوض سواء من ناحية:
نطاق القضايا ومحتوياتها - علاقة القضايا - العلاقة بين القضايا والنواتج المحتمل تحقيقها
- 182) تكون المناقشات مركزة ومحددة لكل قضية أما إذا ربطا القضايا ستتجه المناقشات الى :
المقايضة بين القضايا
- 183) في حالة عدم الاتفاق على أسلوب تحديد نطاق القضايا ومحتوياتها فإن المناقشات:
ستدور حول الربط بين القضايا
- 184) كلما زادت التكاليف التي يستطيع المفاوض تحملها إذا قبل مطالب الطرف الآخر
زاد احتمال ميله لتحديد القضايا بشكل مفرد وبشكل غير قابل للتوزيع.
- 185) كلما زادت القوة النسبية لطرف كلما
زاد احتمال ان يفرض تحديده للقضايا على الطرف الآخر
- 186) يتحدد توقيت وكيفية استخدام كل من أنماط المناقشات تبعاً لتغير
القوة التفاوضية
- 187) كلما زادت أهمية التوصل إلى الاتفاق بين الطرفين كلما كان من الأفضل استخدام
استراتيجيات تعاونية،
- 188) كلما زادت أهمية التوصل إلى الاتفاق بين الطرفين كلما كان من الأفضل استخدام
تكتيكات تفادي النزاع
- 189) كلما زادت أهمية التوصل إلى الاتفاق بين الطرفين كلما كان من الأفضل استخدام
تجنب تصعيد الخلاف.
- 190) كلما كان الوقت المتاح لإتمام المفاوضات محدوداً كلما :
غلب على المفاوضات الأساليب المباشرة
- 191) كلما كان الوقت المتاح لإتمام المفاوضات محدوداً كلما :
استراتيجيات التعاون
- 192) كلما كان الوقت المتاح لإتمام المفاوضات محدوداً كلما :
تفادي النزاع

193) كلما زادت خطورة النتائج المترتبة على المفاوضات :
زادت فعالية التكتيكات

194) كلما زادت خطورة النتائج للطرفين فإن الحل العملي هو :
استخدام استراتيجيات التعاون

195) إذا كانت النتائج خطيرة لطرف واحد فعليه أن:
لا يظهر ذلك حتى لا يضعف موقفه.

196) إذا ما حددت النقابة والإدارة نطاقاً متسعاً للقضايا فإن المناقشات تكون:
غير مركزة.

197) إذا ما ربطت الإدارة والنقابة بين القضايا فإن المناقشات تكون:
مقايضة.

198) إذا ما حددت الإدارة نواتج غير قابلة للتجزئة والنقابة نواتج قابلة للتجزئة فإن المناقشات تكون:
تعاونية.

199) إذا كانت نتائج المفاوضات خطيرة على أحد الأطراف عليه:
أن لا يظهر ذلك حتى لا يضعف موقفه.

المحاضرة السابعة

- 200) عند لجوء الخصم إلى تضييع الوقت لدينا:
لدينا بديلين لمواجهته
- 201) 2 هناك علاقة بين الوقت والحزم عند الرئيس وهي علاقة:
ب) عكسية.
- 202) كلما كان الوقت المتاح محدداً، كلما كان من الأنسب
اختيار رئيس حازم
- 203) كلما زادت مجالات النزاع وضاعت مجالات الاتفاق بين الأطراف المتفاوضة
كلما طالت المدة اللازمة للتوصل لاتفاق
- 204) 4-دائماً ينظر استراتيجية تضييع الوقت في مجال الأعمال على أنها:
تهدر الوقت ولكن نحتاجها أحياناً.
- 205) كلما ازدادت أهمية السرعة في الوصول إلى اتفاق كلما :
زادت أهمية التوفير في الوقت
- 206) الاستراتيجية العامة المطبقة عادة والمعبرة عن اتجاهات الطبيعة البشرية :
استراتيجية توفير الوقت
- 207) نجاح استراتيجية توفير الوقت يرتبط ب :
عدم إشعار الخصم باستعجالك النتائج
- 208) نجاح استراتيجية توفير الوقت يرتبط ب :
عدم إعلان الرغبة في سرعة التوصل إلى اتفاق
- 209) لمواجهة لجوء الخصم إلى تضييع الوقت نلجأ إلى :
تفويض امكانية التجاوب والمسايرة
- 210) لمواجهة لجوء الخصم إلى تضييع الوقت نلجأ إلى :
المواجهة لإفشال تكتيك الخصم

المحاضرة الثامنة

- 211) 1 ينبغي أن تكون استعدادات فريق التفاوض بالأسئلة متناسباً مع:
الاستراتيجية والتكتيك المنتهجين على حد سواء في التفاوض
- 212) 2- تناغم نوعية الأسئلة والاستراتيجية والتكتيك المتبع:
هام
- 213) 3- واحدة ليست من وظائف الأسئلة هي:
مساعدة الطرف الآخر
- 214) 4- عندما لا تكون رغباً في الإجابة على أسئلة الخصم فعليك أن:
تعاونك وترجئ الإجابة
- 215) 5- للحصول على ثقة المفاوض في البداية علينا توجيه أسئلة في بداية الجلسة:
أسئلة مفتوحة
- 216) 6- إذا أراد المفاوض ربح الوقت والتحكم فيه فعليه أن يسأل أسئلة:
أسئلة مغلقة
- 217) تقتضي الإدارة السليمة لموضوع التفاوض :
الاستعداد بمجموعة من الأسئلة الاحتياطية
- 218) من وظائف الأسئلة:
جذب الانتباه - الحصول على معلومات - اعطاء معلومات - اختبار صحة المعلومات - إثارة التفكير
- 219) من وظائف الأسئلة:
تنشيط المناقشة - الوصول الى نتيجة - تغيير مجرى الحديث - كسب الوقت لإضاعة الوقت
- 220) من وظائف الأسئلة:
إرباك الطرف الآخر - إثارة الطرف الآخر - حصار الطرف الآخر
- 221) السؤال الذي يستطيع معه المستجيب أن يجيب من أي جهة شاء هو من :
الأسئلة المفتوحة
- 222) سؤال ما رأيك في المنتجات التي تقدمها الشركة ؟ من الأسئلة :
المفتوحة
- 223) يفيد هذا النوع من الأسئلة في جعل المسؤول يتحدث في حين يظل السائل منصتاً :
الأسئلة المفتوحة
- 224) يفيد هذا النوع من الأسئلة في الحصول على معلومات من المستجيب :
الأسئلة المفتوحة
- 225) يُستخدم هذا النوع من الأسئلة كمفتاح للمفاوضات وللحصول على ثقة المستجيب :
الأسئلة المفتوحة
- 226) هي الأسئلة التي تضع المستجيب ضمن دائرة معينة يتعين معها الإجابة المحددة وفق اختيارات معينة :
الأسئلة المغلقة
- 227) يفيد هذا النوع من الأسئلة بالنسبة للسائل في ربح الوقت والتحكم فيه :
الأسئلة المغلقة
- 228) يفيد هذا النوع من الأسئلة في تحكم السائل في مسار النقاش :

المحاضرة التاسعة

- (229) مهام المستشار في عملية التفاوض
تحديد مصادر تعظيم المكاسب لطرفي النزاع
- (230) دور الوسيط في حالة لجوء طرفي التفاوض إليه هو:
كحلقة وصل بين طرفي التفاوض
- (231) تنحصر مهام المستشار ودوره الذي يلعبه في:
خمسة مهام رئيسية
- (232) الاستشارة والوساطة والتحكيم هي :
صور من سلوك فض النزاع
- (233) الاستشارة والوساطة والتحكيم يمكن استخدامها جميعها في :
عملية التفاوض الأكثر شمولاً
- (234) اتجه أحد أطراف التفاوض إلى جهة ذات خبرة في مجالات التفاوض لإبداء الرأي وتقديم النصح :
الاستشارة
- (235) لا يتقابل مع الطرف الآخر ولا يظهر بشكل مباشر في المفاوضات
المستشار
- (236) لجوء أطراف التفاوض إلى جهة محايدة لحل النزاع
الوساطة
- (237) يعمل كحلقة وصل بين أطراف النزاع المباشرين ويختلف دوره جوهرياً عن حالة المحل
الوسيط
- (238) يعمل كمستشار لصالح طرف واحد فقط في النزاع وبدون التدخل بشكل مباشر في المفاوضات
المحلل
- (239) لجوء أطراف التفاوض إلى جهة محايدة لدراسة وتقييم الموقف واتخاذ القرار العادل
التحكيم
- (240) من أهم شروط نجاح المستشار :
الخبرة الكافية - الحياد وعدم التحيز
- (241) من الأساليب التي يلجأ لها المستشار :
تحديد مصادر تعظيم المكاسب لطرفي النزاع
تحديد الصور التعاقدية المناسبة
تقييم البدائل المختلفة وتحديد قيم المنافع الصافية لكل طرف
خلق قيم إضافية والمطالبة بقيم ومكاسب أخرى من الخصم

المحاضرة العاشرة

- 242) يتمثل دور المحكم في القضايا التفاوضية في:
حسم النزاع
- 243) 2- عادة ما يطلب التحكيم في القضايا التفاوضية:
أ) الطرف الأضعف في التفاوض.
ب) غير متكافئة.
- 244) 3- عند المساومة بين طرفي النزاع تكون موازين القوة للطرفين:
أ) أن الصراع مطلق بين الطرفين ومكسب أحدهما خسارة للثاني.
ب) أهم ما يميز دور الوسيط، هو:
كونه لا يفرض حلولاً على الطرفين ولا يمكنه إرغامهما بقبول حل ما
- 247) أدوار الوسيط تشمل:
تسهيل عمليات التفاوض - الإسراع في إتمام الصفقات وإبرام العقود - المساعدة في تطبيق الاتفاقات
تضييق فجوة الخلاف بين الأطراف المتنازعة - اقتراح أساليب للتوصل إلى اتفاق؛
248) كما أنهم يؤدون خدمات متباينة من أهمها:
تقليل فرص الانفعال - التقويم العلمي للأمور - التحليل المجرد للحقائق دون تحيز؛
تسهيل تقديم التنازلات - حفظ ماء الوجه لكل طرف - استمرار المفاوضات.
- 249) شروط نجاح الوساطة عملياً
التبعية - قوة التأثير - قوة العلاقة
- 250) كلما كان الوسيط ذا شخصية مستقلة عن الأطراف موضوع النزاع:
كلما نجح في مهمته
- 251) قدرة طرف ما في التأثير على نتائج الطرف الآخر في علاقة معينة:
القوة أو الاعتمادية
- 252) تتوقف شدة العلاقة ومدى موثوقيتها بين طرفين على:
حجم التعامل أو التبادل بينهما - معدل التعامل أو التفاعل أو الاتصال بينهما - ارتباط لمصالح/المصير
- 253) كلما كانت العلاقة وثيقة بين طرفين:
كلما سهلت الوساطة وزادت فاعليتها العملية في التوصل للحل
- 254) دخول طرف آخر لتولي دور القاضي بين أطراف النزاع للتوصل إلى حل:
التحكيم
- 255) جوهر عملية التفاوض هي:
التنازلات بين أطراف التفاوض

المحاضرة الحادية عشرة

- (256) من المهارات الموضوعية التي يجب ان يتحلى بها المفاوض
القدرة على التحليل العلمي لمشكلة التفاوض
- (257) تركيب وربط الأسباب بالنتائج وإيجاد العلاقة بين المؤثر والسبب توضع ضمن مهارة:
القدرة على التحليل.
- (258) عدد المهارات الموضوعية التي يجب ان يتحلى بها المفاوض:
سبعة.
- (259) إتقان أسلوب الضغط سواء بالإلحاح وتكراره أو الترهيب والتخويف تقع ضمن:
عوامل الجذب في التفاوض.
- (260) هي القدرة على القيام بعمل ما على أساس الفهم والسرعة والدقة :
المهارة
- (261) هي التي تتصل بمدى القدرات التفاوضية والمعرفة للمفاوض
المهارات الموضوعية للتفاوض
- (262) من المهارات الموضوعية للتفاوض :
القدرة على التحليل - المعرفة الاقتصادية - المعرفة القانونية - المعرفة اللغوية
المعرفة النفسية - المعرفة القياسية - المعرفة العامة

المحاضرة الثانية عشر

- 263) تزداد قوة حاجز الخوف بين طرفي النزاع في حالة أن تكون:**
المفاوضات بين منظمين دوليتين.
- 264) من المبادئ والقواعد الاسترشادية في المفاوضات الدولية إدراك وتأكيده:**
الآثار المباشرة وغير المباشرة للمشروع محل التفاوض.
- 265) ينطبق على المفاوضات الدولية جميع المبادئ العامة للتفاوض الفعال:**
كاملة وإضافة بعض الخصائص المميزة لها.
- 266) واحدة فقط من التالي ليست من إجراءات سد فجوة الثقة في المفاوضات الدولية الأولى:**
عدم إعلان الأهداف المواقف بشكل مسبق.
- 267) مجالات التفاوض الدولي**
السياسية والعسكرية – الاقتصادية – في المجال الثقافي والعلمي والترابي
- 268) المفاوضات في التعاملات الاقتصادية:**
مفاوضات تأسيس فروع في دول أخرى للشركة الأم
مفاوضات للترخيص بمزاولة نشاط معين
مفاوضات المشروعات المشتركة
مفاوضات التمويل بالقروض والمعونات
- 269) مبادئ وقواعد استرشادية عامة في المفاوضات الدولية:**
سد فجوة الثقة: ويمكن تحقيق ذلك من خلال
إدراك وتأكيده الآثار المباشرة وغير المباشرة للمشروع
إدراك الفروق الثقافية والقيم الاجتماعية السائدة
الدور الحاسم للغة ومدلولاتها في التفاوض
اختيار المستوى الأنسب للمفاوضين
الكم والنوع اللائق من الضيافة
ضرورة مراجعة الاتفاق بصورة دورية
فعالية وسائل الاتصال
استخدام الوقت بحكمة

المحاضرة الثالثة عشر

270) يعرف العقد انه اتفاق بين طرفين على انشاء التزام أو نقله أو تعديله أو انقضاؤه وذلك من الناحية القانونية

271) ينبغي أن يتوفر في صاحب صلاحيات إعداد العقد واعتماده:

الإلمام بالنواحي القانونية بما يضمن استيفاء العقد كافة الشروط.

272) واحدة فقط لا تقع ضمن الجوانب الإجرائية في صياغة العقد: مشاركة جميع أطراف التفاوض في صياغة الاتفاق.

273) يعد ضبط كل مصطلح من مصطلحات لغة العقد من الجوانب الموضوعية التي ينبغي استيفاؤها في العقد

274) من الأركان الأساسية للعقد

أن تكون بنوده متسقة مع القانون والنظام الاخلاقي والعادات والسلوك العام للمجتمع

275) ينظر للعقد على أنه الثمرة التي تتوج المفاوضات من خلال الوصول إلى اتفاق ملزم للأطراف من الناحية التفاوضية

276) ينظر إليها على أنها أهم مراحل التفاوض عملية إعداد العقد

277) الجوانب الإجرائية في العقد :

طريقة صياغة الاتفاق

مكان تحرير وكتابة العقد

وقت إعداد العقد

صاحب صلاحيات إعداد العقد واعتماده

أسلوب كتابة العقد

لغة تحرير وكتابة العقد

278) يتكون العقد غالبا من أركان أساسية:

اتفاق مكتوب - أطراف العقد - وجود قواعد قانون تحكم العقد - موضوع العقد ذاته

العقوبة(الشرط الجزائي) - التوقيع على العقد - مدة الصلاحية والتنفيذ - الملاحق

279) يتكون النص في العقد من:

المقدمة - موضوع العقد - نظام حل الخلافات والقانون

280) الشروط المطلوبة في أطراف العقد:

الأهلية - بعيدين عن الإكراه أو التدليس - توفر عنصر الرضا

281) يبحث هذا الركن عن الالتزامات والحقوق التي يفرضها العقد على الأطراف

موضوع العقد ذاته

282) عملية شكلية وموضوعية في آن واحد، فهي شكل من أشكال استكمال الرضا

التوقيع على العقد

283) من أهم الملاحق الخاصة بالعقد :

إحصائية - إجرائية - تشريعية - وثائقية

284) الملاحق التي يتم فيها التوضيح بالجداول التي يحتاجها العقد :

إحصائية

285) الملاحق التي تتضمن الاجراءات الواجب القيام بها في حال تنفيذ الالتزامات والتعهدات

إجرائية

286) الملاحق التي بها نصوص القرارات والقوانين التي استند إليها التعاقد والتي أجزت بالتراضي بين الطرفين تشريعية