

اسئلة لعام ١٤٣٩ الفصل الثاني

- ١- من تكتيكات استراتيجيات فوز / خسارة :
 - أ- المصارحة وكشف الحقائق كاملة
 - ب- طلب استراحة لمراجعة الموقف.
 - ج- تبادل الهدايا الرمزية
 - د- تكتيك الصقور والحمام
- ٢- من التكتيكات الجيدة عند استخدام استراتيجيات مواجهة النزاع :
 - أ- إرسال مندوب.
 - ب- ادعاء الافتقار إلى السلطة
 - ج- طلب تيريرات
 - د- تحويل الاعتراض إلى إيجاب
- ٣- من التكتيكات المتبعة في استراتيجيات متى نحقق ؟
 - أ- التدرج
 - ب- المشاركة
 - ج- المساهمة
 - د- الانسحاب الظاهري
- ٤- تعتبر الشركات القوة التفاوضية عند التفاوض على صفقاتها المستقبلية
 - أ- أنه ناتج ظرف معين
 - ب- كإمكانية وطاقة يمكن التعويل عليها.
 - ج- أنها عمل تكتيكي مؤقت وتختلف من صفقة إلى أخرى
 - د- كرمز يمكن الاعتماد عليه
- ٥- تعتبر الاعتمادية هي الأصل في تحديد:
 - أ- القوة النسبية للمفاوضين.
 - ب- شكل أجندة التفاوض.
 - ج- سرعة انجاز التفاوض
 - د- اليات عملية التفاوض.
- ٦- يعرف مدخل التعليل على أنه:
 - أ- قدرة طرف على معاقبة الطرف الاخر
 - ب- تقدير المفاوض لقوة بناء على الأثر الذي يحدثه سلوك الخصم على سلوكه
 - ج- درجة اهتمام الأطراف بالعلاقة التفاوضية ورغبتهم في استمرارها.
 - د- انعكاس للموارد الهامة في القوة التفاوضية.

٧- تكون المناقشات غير مركزة إذا:

- أ- اما حددت النقابة نطاق متسعاً وحددت النقابة نطاقاً ضيقاً
- ب- ما حددت النقابة والإدارة نطاقاً متسعاً للقضايا.
- ج- ما حددت النقابة نطاقاً ضيقاً وحددت النقابة نطاقاً متسعاً
- د- ما حددت النقابة والإدارة نطاقاً ضيقاً للقضايا.

٨- ستتجه المناقشات للمقايضة بين القضايا إذا:

- أ- ما تعاملت الإدارة والنقابة مع كل قضية على حدة.
- ب- ما ربطت النقابة بين القضايا وتعاملت الإدارة مع كل قضية على حدة.
- ج- ما ربطت الإدارة بين القضايا وتعاملت النقابة مع كل قضية على حدة.
- د- ما ربطت الإدارة والنقابة بين القضايا.

٩- اذا ما حددت الإدارة نواتج قابلة للتوزيع والنقابة نواتج غير قابلة للتجزئة فإن المناقشات:

- أ- تكون صراعية
- ب- تكون تنافسية
- ج- تكون تعاونية
- د- تكون مقاضية

١٠- ينصح المفاوض عندما تكون نتائج المفاوضات بالغة الأهمية على احد الأطراف :

- أ- ينبغي الا يظهر ذلك حتى لا يضعف موقفه
- ب- ينبغي ان يظهر ذلك حتى يتعاون معه الطرف الاخر
- ج- ينبغي ان يوضح كافة تفاصيل الأهمية للطرف الاخر
- د- ينبغي ان يظهر الامر بذكاء فيستدر عطف الطرف الاخر

١١- في عملية التفاوض لا يمكن الاستغناء عن :

- أ- تناغم نوعية الأسئلة مع الاستراتيجية
- ب- تناغم نوعية الأسئلة مع التكتيك المتبع
- ج- تناغم نوعية الأسئلة مع الاستراتيجية والتكتيك المتبع
- د- تناغم الأسئلة مع التكتيك المتبع

١٢- واحدة ليست من وظائف الأسئلة هي :

- أ- حصار الطرف الاخر
- ب- اثاره الطرف الاخر
- ج- ارباك الطرف الاخر
- د- مساعدة الطرف الاخر

١٣- يفيد تضييع الوقت أحيانا اثناء التفاوض في تحقيق مزايدا متعددة منها :

- أ- للإجابة على الأسئلة مباشرة
- ب- تطبيقا لمبدأ بالصبر تبلغ ماتريد
- ج- لتقديم التنازلات التي تفتضيها عملية سير المفاوضات
- د- للوصول الى اتفاق مبكر وبشكل مباشر

- ١٤- يعتبر التماذي في مناقشة التفاصيل :
- أ- احد الطرق التي يلجا لها المتفاوضون لتضييع الوقت
ب- احد الطرق التي يلجا لها المتفاوضون للوصول الى الحقيقة
ج- احد الطرق التي يلجا لها المتفاوضون لكسب الوقت
د- احد الطرق التي يلجا لها المتفاوضون للتعامل مع الوقت
- ١٥- دائما ينظر لاستراتيجية تضييع الوقت في مجال الاعمال على انها:
- أ- عيب ينبغي ان يتخلص منه المفاوض
ب- تبديد لجهود المفاوض
ج- فن ينبغي ان يتعلمه المفاوض
د- علم ينفع وجهل لا يضر بالمفاوض
- ١٦- يعتبر المتخصصون في إدارة التفاوض الموجه الرئيس لسلوك المفاوضين :
- أ- رغبات طرفي التفاوض
ب- تفاعلات الموقف التفاوضي قبل واثناء وبعد التفاوض
ج- ناتج المتوقع بين الطرفين
د- القوة التفاوضية للطرفين
- ١٧- يستخدم فريق التفاوض الأسئلة المغلقة عندما :
- أ- يرغب في تجميد عامل الوقت في العملية التفاوض
ب- يرغب في اهدار الوقت
ج- يرغب في توفير الوقت
د- يرغب في ابراز عامل الوقت في العملية التفاوض
- ١٨- يتفق المتخصصون في علم التفاوض على تطبيق جميع المبادئ العامة للتفاوض الفعال
- أ- على المفاوضات الدولية دون زيادة او نقصان
ب- على المفاوضات الدولية مع ضرورة حذف الذي تعارض معها
ج- على المفاوضات الدولية مع ضرورة اضافة بعض الخصائص المميزة لها
د- على المفاوضات الدولية مع ضرورة التفاعل الايجابي معها
- ١٩- الاعلان المسبق عن اهداف ومواقف طرفي التفاوض الدوليين يساعد في :
- أ- اختيار المستوى الانسب للمفاوضين
ب- ادراك الفروق الثقافية والقيم الاجتماعية بينهما
ج- ادراك الآثار المباشر وغير المباشرة للموضوع بالتفاوض
د- سد فجوة الثقة بين الطرفين

٢٠- استخدام الأسئلة المفتوحة من احد الطرفين في بداية جلسة التفاوض دليل على :

- أ- رغبة في الحصول على ثقة الطرف الاخر
- ب- عدم رغبة في الحصول على ثقة المفاوض الاخر
- ج- عدم اهتمامه بالجلسة التفاوضية
- د- اهتمامه بالجلسة التفاوضية

٢١- عند التفاوض لدينا استراتيجيات وتكتيكات للوقت هي :

- أ- استراتيجيات توفير الوقت وتضييع الوقت وتكتيكات متعددة لكل منهما
- ب- استراتيجيات توفير الوقت واستثمار الوقت وتكتيكات محدودة لكل منهما
- ج- استراتيجيات استثمار الوقت وتضييع الوقت وتكتيكات متعددة لكل منهما
- د- استراتيجيات المحافظة على الوقت وتوفير الوقت وتكتيكات مدودة لكل منهما

٢٢- لدى المفاوض بديلين هما إمكانية التجاوب والمسايرة او افشال تكتيك الخصم عندما :

- أ- يلجأ الخصم لتضييع الوقت
- ب- يلجأ الخصم لتوفير الوقت
- ج- يلجأ الخصم الى تضييق أجندة التفاوض
- د- يلجأ الخصم الى الاختصار والتخليص في بنود التفاوض

٢٣- تختلف القوة الموضوعية عن القوة المدركة في

- أ- الواقع العملي
- ب- تقديرات المفاوضين
- ج- مكونات وتركيبية القوة في المنشأة
- د- مدى استعدادات وقدرات المنشأة

٢٤- تقع ضمن استراتيجيات ماذا نحقق ؟

- أ- استراتيجيات الهجوم والدفاع
- ب- استراتيجيات التدرج والقتص
- ج- استراتيجيات (فوز / خسارة)
- د- استراتيجيات التعاون والمواجهة

٢٥- استخدام تكتيك ادعاء الافتقار الى السلطة يستخدمها المفاوض في

- أ- استراتيجيات (فوز/فوز)
- ب- استراتيجيات (فوز/ خسارة)
- ج- استراتيجيات (خسارة/خسارة)
- د- استراتيجيات هجومية

٢٦- عندما يسود مناخ يعتمد على الالتزام بالقواعد الرسمية في التعامل فان :

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

٢٧- يحدد المفاوض البدائل الممكنة وغير الممكنة في نطاق :

- أ- القيود لتشريعية والقانونية
- ب- القيود التكنولوجية والبشرية
- ج- القيود التفاوضية
- د- القيود الاستراتيجية

٢٨- القيود التي يكون تأثيرها غير مباشر على العملية التفاوضية هي :

- أ- القيود لتشريعية والقانونية
- ب- القيود التكنولوجية والبشرية
- ج- القيود التفاوضية
- د- القيود الاستراتيجية

٢٩- عند بناء فرق التفاوض من الضروري مراعاة :

- أ- تماثل مستوى الخبرات لطرفي التفاوض
- ب- اختلاف مستوى الخبرات لطرفي التفاوض
- ج- اختلاف المستوى الإداري او الوظيفي لطرفي التفاوض
- د- تماثل المستوى الإداري او الوظيفي لطرفي التفاوض

٣٠- من المبادئ الاسترشادية لاستخدام الأسئلة أن :

- أ- السائل والمجيب في موقف أفضلية متساوي
- ب- المجيب عموما في موقف افضل من السائل
- ج- السائل عموما في موقف افضل من المجيب
- د- السائل والمجيب يتجنبنا استخدام الأسئلة

٣١- عندما يكون الحوار بين طرفين قائم على الاخذ فقط من قبل أحدهما فأننا نكون بصدد:

- أ- عملية تهديد
- ب- عملية تفاوض
- ج- عملية مساومة
- د- عملية استغلال

٣٢- يسمى الشكل القانوني المستخدم لفض النزاع في علم الإدارة بـ:

- أ- التعاقد
- ب- التحكيم
- ج- التفاوض
- د- الوساطة

٣٣- يعد منهج الصراع احد المداخل المتبعة في عملية التفاوض وهو يقوم على :

- أ- عدم تكافؤ المراكز التفاوضية
- ب- تكافؤ المراكز التفاوضية
- ج- قبول راء جهات النظر الأخرى
- د- عدم تنازع الحقوق والواجبات

٣٤- يعتمد اطراف التفاوض الذين ينتهجون منهج المصالح المشتركة كمدخل من مداخل عملية

- أ- على سعي كل منهم لتعظيم مكاسبه
- ب- على عدم تكافؤ المراكز التفاوضية
- ج- على التنازع في حقوق والواجبات
- د- على تعاون اطراف التفاوض لتحقيق وتعظيم مصالحهم المشتركة

٣٥- في حالة تعارض مصالح ورغبات اطراف التفاوض :

- أ- فنحن بصدد التعامل بمنهج المصالح المشتركة
- ب- فنحن بصدد التعامل بمنهج الصراع
- ج- فنحن بصدد التعامل بمنهج المراوغة
- د- فنحن بصدد التعامل بمنهج فرض الامر الواقع

٣٦- مبدأ لا يمكن أن يكون هناك تفاوض من جانب واحد يسمى

- أ- مبدأ التكافؤ
- ب- مبدأ العلاقات المتبادلة
- ج- مبدأ المصلحة او المنفعة
- د- مبدأ الالتزام

٣٧- في عملية التفاوض لدينا مبادئ عامة كثيرة ضابطة للتفاوض منها

- أ- مبدأ التكافل ومبدأ المساواة
- ب- مبدأ الاستمرارية ومبدأ التكافؤ
- ج- مبدأ التكافؤ ومبدأ الاستمرارية
- د- مبدأ المساواة ومبدأ التكافؤ

٣٨- مبداءة لا بد للتفاوض او التواصل بين الطرفين بشكل متتابع من المبادئ العامة للتفاوض

- ويسمى
- أ- مبدأ السقف الزمني
- ب- مبدأ الالتزام
- ج- مبدأ التوقيت الزمني
- د- مبدأ الاستمرارية

٣٩- من المعايير الهامة للحكم على الاعداد الجيد للتفاوض ان يتم

- أ- التخطيط الجيد قبل الدخول في التفاوض الفعلي
- ب- التنظيم الجيد قبل الدخول في التفاوض الفعلي
- ج- التوجيه الجيد قبل الدخول في التفاوض الفعلي
- د- الرقابة الجيدة قبل الدخول في التفاوض الفعلي

- ٤٠- من المهارات التي يجب ان تتوفر في المفاوض الناجح :
- أ- ان يبني استراتيجيته على القوة الموضوعية في ذهن الخصم
 ب- اليقظة الدائمة والمستمرة
 ج- عمل توازن بين القوة الموضوعية والقوة المدركة في ذهن الخصم
 د- صناعة عدم توازن بين القوة الموضوعية والقوة المدركة في ذهن الخصم
- ٤١- تسمى عملية حسم قضية معينة بين طرفين من خلال الحوار :
- أ- تعاقد
 ب- تفاوض
 ج- تفاهم
 د- حسم المشكلة
- ٤٢- تعد القناعة بالتفاوض كوسيلة حاسمة :
- أ- من الأركان الأساسية للتفاوض
 ب- من مبادئ التفاوض
 ج- من اجندة التفاوض
 د- من مهارات التفاوض
- ٤٣- يعتبر تكافؤ الحقوق والواجبات :
- أ- من الافتراضات الأساسية في مدخل التعليل
 ب- من الافتراضات الأساسية في مدخل السيطرة
 ج- من الافتراضات الأساسية في مدخل الصراع
 د- من الافتراضات الأساسية في مدخل المصالح المشتركة
- ٤٤- تحديد الاستراتيجية المستخدمة للتفاوض :
- أ- من الأمور التي ينبغي الإفصاح عنها عند التفاوض
 ب- من الاعداد الجيد للتفاوض
 ج- ليس من الاعداد الجيد للتفاوض
 د- من اجندة التفاوض
- ٤٥- من المهارات التي ينبغي ان يتمتع بها المفاوض توظيف الأسئلة لتفعيل التفاوض التي
- أ- توسيع نطاق التفاوض
 ب- تضيق نطاق التفاوض
 ج- محاصرة الخصم في ركن ضيق
 د- ترك الخصم يفكر بأريحية لنتمكن من انجاز الصفقة
- ٤٦- عندما تكون القوة المدركة لدى الخصم اكبر من القوة الموضوعية :
- أ- يكون المفاوض في موقف قوى
 ب- يكون المفاوض في موقف ضعيف
 ج- يكون المفاوض في موقف متوازن
 د- يكون المفاوض في موقف غير متوازن

- ٤٧- اقتناع المدير بموضوع التفاوض تجعل منه :
أ- مدير فاشل
ب- مفاوض فاشل
ج- مفاوض ناجح
د- مدير ناجح
- ٤٨- حتى يتم إتاحة قدر اكبر من المرونة والمناورة في العملية التفاوضية :
أ- على فريق التفاوض تبديل أهدافه التفاوضية
ب- على فريق التفاوض مناقشة أهدافه التفاوضية
ج- على فريق التفاوض اعلان اهدافه التفاوضية
د- على فريق التفاوض المحافظة على سرية أهدافه التفاوضية
- ٤٩- يتم تحديد البدائل المتاحة الممكنة وغير الممكنة في التفاوض من خلال عدة عوامل
أ- أجددة التفاوض
ب- القيود التفاوضية
ج- مكان التفاوض وطريقة ترتيبه
د- هيكل فريقي التفاوض
- ٥٠- 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

إعداد

Mayosh

لاتنسوني من دعواتكم
والشكر موصول لمن وافانا بالأسئلة