

مهارات التفاوض

أسئلة نهاية الوحدات من

14_1

الوحدة الأولى

الإجابات النموذجية:

س1: يهدف التفاوض الى الوصول إلى

أ. حل وسط ب. حل يرضى جميع الاطراف ج. الحاق الخسارة بأحد الاطراف
د. أ ، ب معا

س2: يتضمن التفاوض الناجح

أ. فوز احد الاطراف ب. خسارة الطرفين ج. فوز الطرفين د. خسارة احد الاطراف

س3: لا يتم التفاوض الا بوجود طرفين أو أكثر بينهم رغم احتمال وجود اختلاف وجهات النظر فيما بينهم:

أ. قضية و مصلحة مشتركة ب. قضية ج. مصلحة
د. نزاعات

س4: تتزايد الحاجة الى التفاوض فى المنظمات فى السنوات الاخيرة لأسباب عديدة منها ما يلى :

أ. الاهتمام بالعميل ب. الكفاءات المتميزة والمواهب
ج. ضمان والرقابة على الجودة د . جميع ما سبق

س5: لاتوجد اهمية تذكر للتفاوض على المستوى الشخصى :

أ. العبارة صحيحة ب. العبارة خاطئة ج. لا ادرى د. لا شىء مما سبق

س6: يعد التفاوض والسبيل لتحقيق المكاسب على المستوى الشخصى والتنظيمى والدولى والقومى :

أ. علم ب. فن ج. سياسة د. جميع ما سبق

س7: من أهم مجالات التفاوض الاقتصادي والتجاري ما يلي ما عدا :

أ. المفاوضات الإنتاجية ب- المفاوضات التسويقية

ج. **المفاوضات الدبلوماسية** د. المفاوضات المالية والاستثمارية

س8: يمكن تصنيف التفاوض حسب الهدف الى الانواع التالية ما عدا :

أ. الاستكشافي ب. التسكيني ج. **التجاري**

د. فوز الطرفين

س9: يعرف التفاوض بأنه عملية حيوية مستمرة يسعى فيها الأطراف المتفاوضة الي

تجاوز تحيزاتهم

بههدف تحقيق نتائج تفاوضية مؤثرة لصالح الفئات الأكثر ضعفا وفقرا وتهميشا:

أ. **التنموى** ب. الاجتماعي ج. السياسي

د. الدولي

س10: ترتبط بحدود أو مدى السلطة والتفويض الذي تم منحه للفرد للتفاوض وإطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها:

أ. **القوة التفاوضية** ب. القدرة التفاوضية ج. المناخ المحيط د. الرغبة المشتركة

س11: يرتبط المناخ المحيط بالتفاوض بجانبين أساسيين هما:

أ. القضية التفاوضية ب. المعلومات التفاوضية ج. توازن المصالح

د. **أ، ج معاً**

الوحدة الثانية

س1: يعنى مبدأ قدرة المفاوض على فهم الخصم وقدرته على القيادة والحوار والتاثير والاقناع :

أ. العلاقات المتبادلة **ب.القدرة الذاتية** ج. المنفعة د. الالتزام

س2: ان النجاح في التفاوض مرهون بعوامل عديده اهمها ما يلي :

أ. الاعداد الجيد ب. الوساطة والتحكيم ج. الاستخدام الجيد للوقت **د. جميع ما سبق**

س3: يتضمن الإعداد الجيد للتفاوض ما يلي :

أ. تحديد الاهداف ب. اختيار فريق التفاوض ج. الوساطة والتحكيم

د. أ ، ب معا

س4: تعد اولى خطوات عملية التفاوض :

أ.الاعداد **ب. تحديد وتشخيص القضية التفاوضية** ج. تهيئة المناخ

د. بدء الجلسات

س5: تستخدم المفاوضات التمهيديّة لتحقيق الاهداف التالية :

أ. تغيير اتجاهات وازاء الطرف الآخر. ب. تحديد المواقف التفاوضية ومعرفة

حقيقة ونوايا الطرف الآخر.

ج. كسب تأييد ودعم الطرف الآخر والقوى المؤثرة عليه. **د. جميع ما سبق .**

س6: تعد اولى مراحل عملية التفاوض :

أ. الإعداد ب. المساومة **ج. الاستكشاف** د. تقديم

العروض

س7: من خصائص مرحلة الاستكشاف ما يلي :

أ. تحاول الأطراف المتفاوضة تكوين نوع من الفهم لمتطلبات كل منها من الآخر .

ب. تصل الأطراف إلى نوع من الإحساس المشترك بنوع الاتفاق .

ج. يحاول كل طرف أن يظهر اتجاه تجاه الآخر . **د. جميع ما سبق .**

س8: تتطلب مرحلة الاعداد للتفاوض توافر مجموعة من المهارات منها ما يلي ما عدا :

أ. الاتصال ب. التحليل ج. العمل الفرقي د. معالجة الاعتراضات

س9: في أى مرحلة من مراحل التفاوض التالية تتطلب توافر مهارة معالجة الاعتراضات :

أ. الاعداد ب. الافتتاح ج. التنفيذ د. العقد

س10: من الاخطاء الشائعة في عملية التحضير او التجهيز للتفاوض ما يلي :

أ. كفاية الوقت ب. الموضوعية في تقدير الاهداف

ج. الخيالية في تحديد المكاسب د. ترتيب الاهداف وفقا لأولويتها

الوحده الثالثة

الإجابات التّموذجية:

س1: تتمثل أنواع القوي التفاوضية في التالي:

- أ- قوة العزيمة والخبرة - القوة الشرعية .
- ب- قوة الموقف - قوة الفائدة .
- ج- القوة المعلوماتية .

د- ما ذكر أ & ب .

س2: الفقرات التالية، تعتبر ترجمة للقوة الشرعية ،عدا واحدة:

- أ- هي القوة المصاحبة لأصحاب السلطة والدرجات العليا في السلطة .
- ب- كان تكون مسئولا كبير في الهرم أو تتمتع بمزايا معينة مثل أن تقوم بالتفاوض من مختلف المواقع .

ج- القوة التي تعطي لطرف قوته بلا حدود أمام الطرف الآخر.

- د- امتلاك القوة الشرعية المظهرية .

س3: ينتج عن مزيج القوتين التاليتين تفاوضا فعالا وناجحا وهما :

أ- قوة الفائدة والقوة القهرية .

- ب- قوة الفائدة والقوة الشرعية .

ج- قوة الفائدة وقوة العزيمة والخبرة .

- د- القوة القهرية والقوة الشرعية .

س4: الآتي يعتبر من العناصر التي تحكم عملية التفاوض وتمثل قوة للمفاوض بالترتيب:

أ- الوقت - المعلومات - السلطة والموقف .

- ب- الموقف - المعلومات - السلطة والوقت .

ج- السلطة - المعلومات الموقف والوقت

- د- المعلومات - الوقت - السلطة والموقف

س5: الآتي يعتبر من مصادر القوة الأساسية التي حددها فرش ورايفن:

أ- قوة الخبير وقوة المكافأة والقوة القسرية

ب- قوة الموقف .

ج- القوة المشروعة وقوة المرجع .

د- ما ذكر أ + ج .

س6: وفقا للنهج الذي ابتكره ريتشارد وجون كاسيوبوفان المسلك أو الطريق المركزي يسند الي :

أ- تكامل الرسالة مع المعرفة المسبقة التي يحتفظ بها الشخص (الأفكار أو الأطر الثقافية وغيرها).

ب وهو الذي يحدث عندما يكون هنالك دافع كبير نسبيا وقدرة علي مراجعة واستقراء الحجج ذات العلاقة بالموضوع .

ج- الطريق الذي يعتمد أساسا علي المنافسة .

د- كل ما ذكر أ & ب.

س 7 : تعني بجمع وعرض البيانات التي يراد استخدامها في تغيير وجهة نظر الطرف الآخر حيال موضوع معين ، وبينما يعني بجمع المعلومات أو السيطرة علي جهاز معلوماتي في مشكلة أو مسألة معينة .

أ- البيانات - الخبرات .

ب- المعلومات - الخبرات .

ج- الموارد - الخبرات .

د- لاشئ مما ذكر

الوحدة الرابعة

الإجابات النموذجية:

س1: تتكون طرق المفاوضة من البدائل التي يمكن أن تتمثل في التالي بالترتيب:

أ- **الاقناع - التنازل/القبول - القهر/الاجبار - حل المشكلة - توجيه التعليمات - التحكيم .**

ب- التحكيم - الاقناع - التنازل/القبول - القهر/الاجبار - حل المشكلة - توجيه التعليمات .

ج- توجيه التعليمات - التحكيم - الاقناع - التنازل/القبول - القهر/الاجبار - حل المشكلة .

د- حل المشكلة - الاقناع - التنازل/القبول - القهر/الاجبار - توجيه التعليمات - التحكيم .

س2: الفقرات التالية، تعتبر من تعريفات المفاوضة ، عدا واحدة:

أ- هي عملية يتم من خلالها المحاولة للوصول الي أسس وشروط تتعلق بما نريد أن نحصل عليه من الآخرين وما يحصلون عليه منا .

ب- انها عملية لحل الصراعات بين طرفين أو أكثر من خلال الوصول الي حلول وسط .

ج- ان كلمة المفاوضة هي مرادف لكلمة المتاجرة ، اي انها تستخدم وتوظف من أجل تبادل الأشياء التي نملكها ويريدها الآخرون بتلك الأشياء التي نريدها منهم .

د- **كل ما ذكر .**

س3: يتوقف نجاح عملية التفاوض من خلال طرقه المختلفة علي عدد من العوامل أهمها :

أ- **إبراز طريقة أو استراتيجية التفاوض التي تمكن الأطراف المتفاوضة من تحقيق ما ترغب**

في تحقيقه ..

ب- التعامل بمبدأ أن يكسب طرف من أطراف التفاوض ويخسر الطرف الآخر

ج- اللجوء الي التحكيم أحد الخيارات في حالات عدم التمكن من الوصول الي اتفاقات ..

د- لا شيء مما سبق .

س4: الفقرات التالية:تعتبرمن تقسيمات أنماط المفاوضين من حيث العلاقات عدا واحدة :

أ- الانفتاحي . ب- الودود ج- المتعاون د-

الهجومي.

س5: الآتي يعتبر من أنماط المفاوضين :

أ- التحليلي . ب- المتعاون . ج- الهجومي . د- كل ما ذكر.

الوحدة الخامسة

س1: تتضمن مرحلة تجميع البيانات وتحديد الأهداف والإعداد الجيد للتفاوض :

أ. التخطيط ب. التحليل ج. المناقشات د. التفاوض الفعلى

س2: يتم اعداد خطة التفاوض في مرحلة :

أ. التحليل ب. المناقشات ج. التخطيط د. التفاوض الفعلى

س3: من اهم سمات المفاوض الماهر ما يلي ما عدا :

أ. القوة ب. الخيال ج. الانفتاح د. اللباقة

في الحوار

س4: من المهارات الاساسية الواجب توافرها فى المفاوض الناجح ما يلي:

أ. التعامل مع الاعتراضات ب. الابداع والابتكار ج. التحدث

د. جميع ما سبق

س5: من اهم الصفات والمهارات الرئيسية التي تمكن من التفاوض الفعال مع الرؤساء في العمل

ما يلي ما عدا :

أ. التفاوض ب. الذهاب للعمل مبكراً ج. الانصات الجيد د. اللباقة

س6: من اهم سمات المفاوض الودود ما يلي ما عدا :

أ. متفائل ب. مسالم ج. طيب د. يؤذى الاخرين

س7: من اساليب التعامل مع المفاوض المشاغب ما يلي :

أ. اللطف معه ب. الحزم ج. مجادلته د. عدم

الاجابة على اعتراضاته

س8: من اساليب التعامل مع المفاوض العدوانى ما يلي:

أ. الاهتزاز ب. الصبر ج. الهجوم عليه د. استثارته

س9: يعنى مصطلح **the hesitated** المفاوض :

أ. المتردد ب. الودود ج. المشاغب د. المنبسط

س10: يعنى مصطلح **the peacock** المفاوض :

أ. المتردد ب. الودود ج. العدوانى د. المغرور

الوحدة السادسة

الإجابات النموذجية:

س1: الآتي يعتبر من المناهج المستخدمة في التفاوض :

أ- منهج المصلحة المشتركة.

ب- منهج المصالح المتبادلة .

ج- منهج الصراع .

د- كل من أ + ج .

س2: الفقرات التالية، هناك أربعة جوانب أساسية للكيفية التي تؤثر فيها الأهداف على التفاوض عدا واحدة:

أ- الآمال ليست أهدافا.

ب- أهدافنا غالبا مرتبطة بأهداف الطرف الآخر.

ج- الأهداف بسيطة ومباشرة .

د- هناك حدود لما يمكن أن يكون أهدافا لنا .

س3: الآتي يعتبر من أهم الاستراتيجيات التي يعتمد عليها ضمن منهج الصراع :

أ- استراتيجية التشتت.

ب- استراتيجية احكام السيطرة .

ج- استراتيجية الاستنزاف .

د- كل ما ذكر

س4: الآتي يعتبر من تفسيرا لاستراتيجية التنافس :

أ- أحد اطراف التفاوض يقبل الخسارة ويسمح للطرف الآخر أن يحقق مكاسب علي حسابه

ب- جميع الأطراف المتفاوضة تحقق مكاسب .

ج- الكسب مقابل الخسارة (أحد اطراف المفاوضات يكسب والآخر يخسر)

د- لا شيء مما ذكر.

س5: الفقرات التالية تعتبر من البدائل الاستراتيجية ماعدا واحدة :

أ- التجنب ب- الاحتواء ج- التنافس د- الأساليب

س6: الآتي من المهام التكتيكية في وضع التفاوض التوزيعي :

أ- تقييم قيمة نتيجة المفاوضات وتكاليف انهاءها.

ب- تعديل انطباعات الطرف الآخر بشأن نتيجة المفاوضات.

ج- التحكم بتكاليف تأخير وإنهاء المفاوضات.

د- كل ما ذكر.

س7: أي من الآتي ليس من خطوات التخطيط الفعال :

أ- معرفة حدود المفاوض وبدائله.

ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة.

ج- السيطرة على انطباعات الطرف الآخر

د- تحديد الموضوعات.

الوحدة السابعة

الإجابات النموذجية:

س1: تتطرق الأخلاق من خلال فلسفات تعنى بأمور معينة منها :
(أ) تحديد طبيعة شخصية الفرد .

(ب) بيان القواعد التي من خلالها يمكن للأفراد العيش في جماعة .

(ج) تحديد طبيعة قيم المجتمع الذي نعيش فيه .

(د) لا شيء مما ذكر .

س2: هنالك معايير معينة لتقييم أو الحكم على تصرفات المفاوضين منها :

(أ) إتخاذ القرار بناءً على ما يقرر القانون .

(ب) إتخاذ القرار وفقاً لما تحدده قيم و أعراف المجتمع .

(ج) إتخاذ القرار بناءً على إعتقادات المفاوض الشخصية .

(د) كل من (أ) و (ج) صحيح .

س3 : يقيم المفاوضون الآثار المترتبة على إستخدامهم لأحد الأساليب من خلال معايير معينة منها :

(أ) بماذا سيقومهم أو يحكم عليهم أفراد المجتمع الذي يعيشون فيه .

(ب) بماذا سيقومهم زملاء العمل .

(ج) ما شعورهم بشأن أنفسهم بعد إستخدام هذا الأسلوب .

(د) ما هو شعور الآخرين نحوهم .

س4 : جميع ما يلي يقع ضمن أساليب التفاوض الخادعة بإستثناء :

(أ) إفتعال التحكم العاطفي .

(ب) المساومة التقليدية .

(ج) الإستخدام المقنع للمعلومات .

(د) جمع المعلومات بطريقة غير صحيحة .

س5 : قد يواجه المفاوض الذي يستخدم الأسلوب غير الأخلاقي مجموعة من الآثار منها :

(أ) الآثار المترتبة على ما إذا كان الأسلوب ناجحاً .

(ب) الآثار المترتبة على تقييم أفراد المجتمع لهذا الأسلوب .

(ج) الآثار التي ربما تنتج من الأحكام و التقييم للمفاوض من منافسيه أو من يمثلهم .

(د) كل من (أ) و (ج) صحيح .

س6: تتضمن التبريرات التي يستخدمها المفاوضون عند إستخدامهم لأسلوب خادع جميع ما

يلي عدا :

(أ) الأسلوب غير الضار .

(ب) الأسلوب الذي يحقق نتائج مرضية للمفاوض .

(ج) الأسلوب المساعد على تجنب آثار سلبية .

(د) الأسلوب الذي يحقق نتائج جيدة .

س7 : عندما يستخدم الطرف الآخر أساليب خادعة فإنه بإستطاعة المفاوض عمل الآتى :

(أ) الرد بلطف .

(ب) إيقاف الأسلوب الخادع .

(ج) إيقاف عملية التفاوض .

(د) كل من (أ) و (ب) صحيح .

الوحدة التامنة

الإجابات النموذجية:

س1 : من المواصفات التي يجب توافرها في المفاوض ليكون مفاوضاً ماهراً :

(أ) أن يكون سريع الملاحظة .

(ب) أن يكون قلق و قليل الصبر .

(ج) أن يتقن فن الإستماع .

(د) كل من (أ) و (ج) .

س2 : يتوقف الإختيار ما بين المفاوض الفرد وفريق التفاوض على عدة إعتبارات منها :

(أ) إعتبارات التكلفة و العائد .

(ب) مدى أهمية موضوع التفاوض .

(ج) المهارات و القدرات التفاوضية التي تلائم الإحتياجات المطلوبة من الكفاءات لعملية التفاوض .

(د) جميع ما ذكر .

س3 : جميع ما يلي يمثل مزايا للتفاوض بفريق ما عدا :

(أ) إمكانية استخدام أفراد بقدرات و مهارات متنوعة .

(ب) إضفاء مرونة أقل على المناقشات .

(ج) زيادة فرص الموضوعية و تقليل التحيز الشخصي .

(د) إيجاد جبهة واسعة أمام الطرف الآخر .

س4 : لتحديد فريق تفاوض فاعل يجب مراعاة جوانب معينة منها :

(أ) وضع قواعد و ضوابط التعاون بين أعضاء الفريق .

(ب) تحديد واجبات كل عضو .

(ج) ليس بالضرورة تحديد التخصصات الواجب توافرها لدى أعضاء الفريق .

(د) كل من (أ) و (ب) .

س5 : تتضمن واجبات رئيس فريق التفاوض جميع ما يلي بإستثناء :

(أ) يدرس موضوعات التفاوض و يحلها .

(ب) يتأكد من توافر المهارات و القدرات الفنية اللازمة لدى الفريق .

(ج) لا يشارك أصحاب السلطة و ذوى العلاقة بعملية التفاوض فى تحديد أهداف عملية التفاوض و نتائجها .

(د) يعمل على بناء الثقة لدى أعضاء الفريق .

س6: تتوقف فعالية اداء فريق التفاوض على عدة اعتبارات منها :

(أ) حسن توزيع الأدوار بين أعضاء الفريق .

(ب) الفهم الكامل للأهداف و الإقتناع بها .

(ج) كل ما ذكر خطأ .

(د) كل ما ذكر صحيح .

س7 : من المقومات السلوكية للمفاوض الفعال ما يلى :

(أ) الحرص على الإستماع و الإنصات بدرجة أقل من التحدث .

(ب) العمل على تحقيق التهيئة الذهنية و النفسية الكافية للطرف الآخر .

(ج) الحرص على البدء بالمسائل الأكثر صعوبة .

(د) كل ما ذكر خطأ .

الوحدة التاسعة

الإجابات النموذجية:

س1: تنتج حالات المفاوضات الصعبة بسبب مجموعة من العوامل منها :

(أ) خصائص محتوى الإتصال بين المتفاوضين .

(ب) خصائص الأفراد الذين يقومون بالتفاوض .

(ج) خصائص محتوى التفاوض .

(د) كل من (أ) و (ج) صحيح .

س2: جميع ما يلي يقع ضمن خصائص عملية المفاوضات الصعبة بإستثناء :

(أ) قنوات الإتصال تصبح مغلقة أو مقيدة .

(ب) الموضوعات الأصلية محل التفاوض تصبح واضحة ومحددة .

(ج) ينظر الأطراف الى الإختلافات الرئيسية من خلال مواقفهم أو أوضاعهم .

(د) الجو التفاوضى يكون مشحوناً بالغضب أو الإستياء .

س3: من وجهة نظر مايير (Mayer) فإن حل الخلاف يتضمن ثلاثة مكونات رئيسية منها

(أ) الحل السلوكى .

(ب) الحل المعرفى .

(ج) الحل الإجتماعى .

(د) كل من (أ) و (ب) صحيح .

س4 : جميع ما يلي يمثل إستراتيجية رئيسية لتخفيض مستوى النزاع ما عدا :

(أ) تطوير مستوى دقة الإتصال .

(ب) التحكم بعدد و حجم الموضوعات فى النقاش .

(ج) تقليل مستوى جاذبية البدائل التى يقدمها كل طرف للطرف الآخر .

(د) إيجاد أرضية مشتركة بناءً عليها يمكن للأطراف إيجاد قاعدة للإتفاق .

س5: فى إطار الإستراتيجيات الرئيسة لتخفيض مستوى النزاع , فإن تفهم مشاعر الطرف الآخر يمثل أحد مداخل إستراتيجية:

- (أ) التحكم بعدد و حجم الموضوعات فى النقاش .
- (ب) تحسين مستوى جاذبية الخيارات التى يقدمها كل طرف للطرف الآخر .
- (ج) تخفيض مستوى التوتر و تخفيض مستوى الصراع على نحو متزامن .
- (د) لا شىء مما ذكر .

س6 : عند التعامل مع طرف آخر صعب التعامل بشكل مقصود يواجه المفاوضات عدد من التحديات منها :

- (أ) ما يتوجب عمله إذا كان الطرف الآخر أكثر قوة .
- (ب) المشكلة الخاصة المتعلقة بالإشارات النهائية .
- (ج) ما يتوجب عمله إذا كان الطرف الآخر يستخدم أساليب تفاوضية توزيعية قاسية .
- (د) كل ما ذكر صحيح .

س7 : جميع ما يلى يمثل خيارات للمفاوضين عند التعامل مع أطراف أكثر قوة بإستثناء :

- (أ) مواجهة سلوك المتشددين بسلوك مواز له فى الشدة .
- (ب) تحقيق أفضل الخيارات المتاحة لهم .
- (ج) حماية أنفسهم .
- (د) تصحيح حالة عدم التوازن فى القوة .

الوحدة العاشرة

الإجابات النموذجية:

س1: الآتي يعتبر من تعريفات الصراع :

أ- عدم اتفاق شديد بين المصالح أو الأفكار والأهداف.

ب- النتيجة المتوقعة في العلاقات التبادلية .

ج- النتيجة غيرالمتوقعة في العلاقات التبادلية .

د- كل من أ + ب.

س2: الفقرات التالية، تعتبر ترجمة لتصادد الصراعات ،عدا واحدة:

أ- يصبح كل طرف متمسك بأرائه ومواقفه .

ب- كل طرف يكون أقل تحملا وقبولاً للطرف الاخر .

ج- وأقل اتصالاً بالطرف الاخر وأكثر عاطفية .

د- كل ما ذكر .

س3: من مبررات الالتزامات الجامدة :

أ- التحدي والتمسك بالرأي وعدم قبول الرأي الاخر نظرا لخوفهم من فقدان ماء الوجه.

ب- عندما يقوم أطراف الصراع بالتركيز على الاختلافات مع الطرف الآخر، وتهميش

الأشياء المشتركة بينهم.

ج- الموضوعات الرئيسية في الصراع تصبح غامضة وغير واضحة، فيكثر التعميم في

الاحكام.

د- لا شيء مما سبق

س4: اي من الآتي ليس من ايجابيات الصراعات التي تنشأ داخل المنظمات بين الأطراف

المختلفة:

أ- الصراع يحفز التطور النفسي .

ب- الصراع يقوي العلاقات ويرفع الجوانب المعنوية لدى الموظفين.

ج- لاعتقاد الاطراف ان اهدافهم متعارضة ولا يمكنهم تحقيق أهدافهم في ذات الوقت مما

يزيد من حدة التنافس.

د- الصراع يزيد من فرص التطور الذات

س5: الآتي يعتبر من استراتيجيات ادارة الصراع :

أ- - التحدي ويسمى ايضا التنافس أو السيطرة .

ب- التنافس أو السيطرة .

ج- حل المشكلة .

د- كل ما ذكر .

س6 :مصطلح Conlict يعني :

د-

ج- التنافس

ب- الأزمات

أ- الصراع

التحدي .

س7: الآتي يعتبر من ضمن الأطر المهمة في الصراع بين أطراف التفاوض و التي من الممكن

ادارتها بسهولة :

أ- اذا كان الأمر يتعلق بالقيم والمبادئ والأخلاق .

ب- اذا كان لا يوجد طرف ثالث محايد.

ج- الكل الايجابي - أي أن كلا الطرفين يعتقد أنه يمكنهما تحقيق نتائج أفضل من النتائج

المتحققة حاليا.

د- غير منظمين - لا يوجد توافق، وقيادة ادارية ضعيفة

الوحدة الحادية عشر

الإجابات النموذجية:

س1: المهارات التي يمتلكها المفاوض هي نتاج :

(أ) التعلّم .

(ب) الموهبة .

(ج) العوامل الإجتماعية .

(د) كل من (أ) و (ب) .

س2: من خصائص السلوك الإنساني :

(أ) موجه نحو هدف .

(ب) لا يمكن ملاحظته و قياسه .

(ج) ليس له محفزات و دوافع .

(د) لا شيء مما ذكر .

س3: من خصائص نمط الشخصية المسيطرة :

(أ) ترفض تلقي الأوامر .

(ب) تعترف بأخطائها .

(ج) لا تعترف بالمشاعر .

(د) كل من (أ) و (ج) .

س4: الشخصية التفاوضية التي تتسم بالحاجة الى الحب و الفهم و القبول من الآخرين هي :

(أ) الشخصية المستقلة .

(ب) الشخصية التابعة .

(ج) الشخصية المسيطرة .

(د) الشخصية الإجتماعية .

س5 : يتطلب الدخول فى مفاوضات مع أفراد من ذوى الشخصية المستقلة جميع ما يلى

باستثناء :

(أ) التعامل معهم بالمنطق والأرقام .

(ب) العقلانية .

(ج) الإبتعاد عن أساليب تؤدي إلي إستفزازهم .

(د) الإعداد الجيد لجلسات التفاوض .

س6: يتضح مدى تأثير الرأى العام على المفاوضات من خلال :

(أ) أنه يتأثر بشكل مباشر بالمواضيع التى تمس حياة الناس المعاشية .

(ب) أنه قد يدفع للدخول فى المفاوضات و يدعم نتائجها الإيجابية .

(ج) أنه ضرورة من ضرورات المفاوضات .

(د) جميع ما ذكر .

س7 : يعتمد نجاح الرأى العام إزاء المسألة التفاوضية على :

(أ) موقف السلطة من الرأى العام .

(ب) مدى إيمان أفرادهم و تمسكهم بالأهداف التفاوضية .

(ج) الطريقة التى يتناول بها الرأى العام القضايا .

(د) لا شىء مما ذكر .

الوحدة الثانية عشر

الإجابات النموذجية:

س1: هنالك عدة مبادئ تحكم عملية التفاوض منها :

(أ) مبدأ العلاقات المشتركة

(ب) مبدأ الإلتزام .

(ج) مبدأ المنفعة .

(د) كل من (ب) و (ج) .

س2 : مبدأ التفاوض الذي يقوم على قدرة المفاوض على تفهّم القضية و أبعادها و كذلك

فهم سلوك الطرف الآخر هو :

(أ) مبدأ الإلتزام .

(ب) مبدأ القدرة الذاتية .

(ج) مبدأ أخلاقيات التفاوض .

(د) مبدأ المنفعة .

س3: تتضمن المناهج التفاوضية ما يلي بإستثناء :

(أ) منهج المساومة .

(ب) منهج التحليل الكمي .

(ج) المنهج السلوكي .

(د) المنهج المتكامل .

س4 : من القواعد الذهبية للعملية التفاوضية :

(أ) لا تتفعل اثناء العملية التفاوضية .

(ب) جادل و لا تخطو الى جانب الطرف الآخر .

(ج) لا ترفض و ابتعد عن السلبية .

(د) كل من (أ) و (ج) صحيح .

س5 : المنهج التفاوضي الذي يقوم على تشخيص أطراف التفاوض و معرفتهم هو :

(أ) منهج التحليل الكمي .

(ب) منهج المصلحة المشتركة .

(ج) منهج حد الأمان أو حافة الخطر .

(د) المنهج السلوكي .

س6 : توجد حالات ذهنية مختلفة عند ممارسة التفاوض منها :

(أ) حالة التفاوض بعدم جدارة و بدون وعى .

(ب) حالة التفاوض بخبرة و وعى .

(ج) حالة التفاوض بجدارة و لكن بدون وعى .

(د) جميع ما ذكر .

س7 : من المهارات التى يجب مراعاتها عند تدريب المفاوض :

(أ) اللباقة فى الحديث و التصرف .

(ب) ضبط النفس و المحافظة على الهدوء .

(ج) مخاطبة الناس بمستوى عقلية المفاوض .

(د) كل من (أ) و (ب) صحيح .

الوحدة الثالثة عشر

الإجابات النموذجية:

س1: يستخدم المفاوض الاستراتيجيات بشكل منفرد دون مشاركة للطرف الاخر في عملية التفاوض :

أ. من طرف واحد ب.المشتركة ج. المتكاملة د. جميع ما سبق

س2: تعد استراتيجية تبنى اسلوب تفاوضى جديد من ثقافة ثالثة في عملية التفاوض من الاستراتيجيات :

أ. من طرف واحد ب.المشتركة ج. المتكاملة د. جميع ما سبق

س3:ان الاعتماد على استراتيجية توظيف ممثلين او مستشارين لديهم معرفة بثقافة الطرفين في عملية التفاوض من الاستراتيجيات ذات المعرفة بثقافة الطرف الاخر :

أ. المنخفضة ب.المتوسطة ج. المرتفعة د. لا شىء مما سبق

س4: من امثلة المحتوى المباشر للمفاوضات الدولية ما يلى :

أ. اصحاب المصالح ب. المفاوضين ج. النظم القانونية د. التنوع الثقافى

س5: يمكن للأطراف المتفاوضة عند اجراء المفاوضات الدولية التحكم والسيطرة في قوى المحتوى

أ. المباشر ب. البيئى ج. النظم القانونية د. جميع ما سبق
س6: يستخدم المفاوض العربى المنهج فى عملية التفاوض :

أ. المنطقى ب. العاطفى ج. الاتفاقى د. التحليلى

س7: تعتمد الثقافة على بطاقات التعارف الرسمية في المفاوضات :

أ. الامريكية ب. الصينية ج. اليابانية د. ب ، ج معاً

س8: يرى اليابانيون ان التفاوض عبارة عن عملية :

أ. تنافسية ب. تقاسم للمعلومات ج. أ ، ب معاً د. لا شىء مما سبق

س9: يواجه التفاوض الدولى بمجموعة من التحديات او العقبات منها ما يلى :

أ. البيروقراطية ب. البيئة الدولية ج. الثقافة د. جميع ما سبق

س10: يتسم الاسلوب في التفاوض بقبول الهدايا الصغيرة :

أ. الصينى ب. الفرنسى ج. الأمريكى د. الألمانى

س11: يتسم الاسلوب في التفاوض بالهواة :

د. الألماني

ج. الأمريكي

ب. الفرنسي

أ. الانجليزي

الوحدة الرابعة عشر

الإجابات النموذجية:

س1: الآتي يعتبر من المعلومات التي يجب أن يوفرها البائع للمستهلك في المعاملة

الالكترونية :

أ- هوية وعنوان وهاتف البائع أو مسندي الخدمات .

ب- طبيعة وخاصة وسعر المنتج .

ج- مراحل انجاز المعاملة .

د- كل ما ذكر صحيح .

س2: الفقرات التالية، تعتبر من خصائص التفاوض الالكتروني ، عدا واحدة

أ- التفاوض العملية التي تتضمن سلسلة من المحادثات وتبادل وجهات النظر.

ب- التفاوض تصرف ارادي فكل طرف له الحرية الكاملة في الدخول مباشرة والمفاوضات

أو الاستمرار فيها أو الانسحاب منها في اللحظات الأخيرة .

ج- التفاوض مرحلة ذو نتيجة حتمية .

د- التفاوض مرحلة تمهد لابرار العقد فهو يهدف الي الاعداد والتحضير لابرار العقد النهائي

س3: أي من الآتي يمثل ارتباط الايجاب الصادر من أحد المتعاقدين بقبول الطرف الآخر

علي وجه يثبت أثره في المعقود عليه والذي يتم بوسيلة الكترونية .

أ- التفاوض الالكتروني .

ج- الرسائل الالكترونية .

د- لا شيء مما سبق

ب- العقد الالكتروني.

س4: اي من الآتي ليس من الالتزامات المتفرعة عن مبدأ حسن النية الواجب توفره بين

الأطراف المتفاوضه في عملية التفاوض الالكتروني :

أ- الالتزام بالتعاون .

ب- الالتزام بالحصول علي أكبر نصيب ممكن من المنتجات .

د- الالتزام بالنصح والارشاد.

ج- الالتزام بالسرية والأعلام

س5: الآتي يعتبر من صور الخطأ في مرحلة التفاوض الالكتروني :

أ- قطع المتفاوض للمفاوضات دون أي مبرر مقبول

ب- عدم تعامل المتفاوض بنزاهه وأمانة وشرف

ج- اهمال المتفاوض للتعاون والنصح والارشاد والاعلام والتحذير وقيامه بافشار الأسرار

والبياناتالشخصية ..

د- كل ما ذكر

اسئلة الاختبار :

0 درجة من 1 درجة

س1: كلما وصلت مرحلة..... إلى درجة النضج تأتي لحظة يدرك فيها كل طرف من اطراف التفاوض أن الاتفاق بينهما قد أصبح فى متناول اليد:

1. تقديم العروض

2. التسوية

3. اقرار الاتفاق

4. المساومة

س2: تعرف بأنها عبارة عن خطوات قصيرة المدى معدة لتنفيذ استراتيجية عامة، وهي في مرتبة أدنى من الاستراتيجية.

1. الأساليب

2. الاستراتيجية

3. مرحلة التخطيط

4. التخطيط

س3: يتضمن الإعداد الجيد للتفاوض ما يلى :

1. عدم تحديد الاهداف

2. اختيار فريق التفاوض

3. الوساطة والتحكيم

4. تحديد وتشخيص القضية التفاوضية

س4: هو المفاوض الذى له قدرات و مهارات تفاوض جيدة:

1. المفاوض الفرد
2. فريق التفاوض
3. المفاوض الفعال
4. مفاوض الطرف الآخر

س5: يتم التعامل مع المفاوض العملي من خلال ما يلي :

1. عدم الانصات الجيد
2. التركيز على الجوانب النظرية
3. التحدث بالحقائق
4. الصمت

س6: يهدف التفاوض الى الوصول إلى :

1. تحقيق مكاسب شخصية
2. حل يرضي جميع الاطراف
3. الحاق الخسارة بأحد الأطراف
4. تهديد الطرف الآخر

س7: تتطلب مرحلة الاعداد للتفاوض توافر مجموعة من المهارات منها ما يلي ما عدا :

1. الإتصال
2. التحليل
3. العمل الفريقي
4. معالجة الاعتراضات

س8: يأخذ المفاوض بمبدأ أنا ومن بعدي الطوفان:

1. الواقعي
2. التحليلي
3. المتعاون
4. المقاتل

س9: يجب على المتفاوضين أن يضعوا تصور لما يريدون تحقيقه، ويستعدوا لهذه المرحلة، من خلال التركيز على عدة عناصر موضوعية منها:

1. الاهداف

2. التنظيم

3. التوجيه

4. الاتصال

س10 : يعتبر من أنماط المفاوضات ما يلي :

1. التحليلي

2. الاقناع

3. التأثير

4. المساومة

. يعنى مبدأ قدرة المفاوض على فهم الخصم وقدرته على القيادة والحوار والتاثير والاقناع :

أ. العلاقات المتبادلة
ب. القدرة الذاتية
ج. المنفعة
د. الالتزام

2. ان النجاح في التفاوض مرهون بعوامل عديده اهمها ما يلي :

أ. الاعداد غير الجيد

ب. الوساطة والتحكيم

ج . الاستخدام غير الجيد للوقت

د . غموض الأهداف

3. تتطلب مرحلة الجلسات التمهيديّة للتفاوض توافر مجموعة من المهارات منها ما يلي :

ا. عدم الاتصال

ب. معالجة الاعتراضات

ج . العمل الفردي

د . المساومه

4. يعرف التفاوض بأنه عملية حيوية مستمرة يسعى فيها الأطراف

المتفاوضة الي تجاوز تحيزاتهم

بهدف تحقيق نتائج تفاوضية مؤثرة لصالح الفئات الأكثر ضعفا وفقرا وتهميشا:

أ. **التنموى** ب.الاجتماعى ج.السياسى

5. ترتبط بأعضاء الفريق التفاوضى ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها:

ا. القوة التفاوضية

ب. المعلومات التفاوضية

ج . الرغبة المشتركة

د . القدرة التفاوضية

6. يتم التعامل مع المفاوضات العملى من خلال ما يلى :

ا. عدم الانصات الجيد

ب. التركيز على الجوانب النظرية

ج . التحدث بالحقائق

د . الصمت

7. يتوقف نجاح عملية التفاوض من خلال طرقه المختلفة علي عدد من العوامل

أهمها :

أ- ابراز طريقة أو استراتيجية التفاوض التي تمكن الأطراف المتفاوضه من

تحقيق ما ترغب في تحقيقه ..

ب- التعامل بمبدأ أن يكسب طرف من أطراف التفاوض ويخسر الطرف الآخر

ج- اللجوء الي التحكيم أحد الخيارات في حالات عدم التمكن من الوصول الي

اتفاقات ..

د- لا شيء مما سبق .

8. قد يواجه المفاوض الذي يستخدم الأسلوب غير الأخلاقي مجموعة من الآثار منها

أ. الآثار المترتبة على ماذا كان الأسلوب ناجحاً

ب. الآثار المترتبة على تقييم أفراد المجتمع لهذا الأسلوب

ج. الآثار المترتبة على فشل الأسلوب

د. الآثار المترتبة على عدم تقييم الأسلوب

9. حسب Hitt فإن من المعايير الأربعة لتقييم تصرفات المفاوض اتخاذ القرارات بناء على

أ. رغبة الطرف الآخر

ب. استراتيجية وقيم المنظمة

ج. اعتقادات المنظمة

د. جمع المعلومات بطريقة غير صحيحة

10. يعرف بأنه الحرص الشديد على تحقيق النتائج الموضوعية فقط مع قليل من الاهتمام بالعلاقات بين الطرفين.

أ. التنافس

ب. الاستيعاب

ج. التعاون

د. التجنب

مهارات التفاوض – اختبار نصفي

1- يمكن الكشف عن الميعاد النهائي للطرف الآخر في التفاوض عن طريق ما يلي

- عدم الامساك بزمام المناقشة
- الانشغال بالوقت المستقبلي
- دخول طرف آخر فجأة في المفاوضات
- التلميحات الدقيقة

2- يتسم المفاوض العدوانى بما يلي

- متعالى
- ابتكارى
- مناضل
- عصبى

3- ان أهم المناهج المستخدمة في التفاوض مايلي

- منهج المصلحة المشتركة.
- المنهج السلوكي
- المنهج المعرفي
- المنهج العلمي

4- يتسم استخدام وسائل وأدوات القهر والاجبار في عملية التفاوض بالعقلانية الرشيدة

- العبارة صحيحة
- لا ادري
- العبارة غامضة
- العبارة خاطئة

5- من اهم الصفات والمهارات الرئيسية التي تمكن من التفاوض الفعال مع الرؤساء في العمل ما يلي ما عدا:

- اللباقة
- الذهاب للعمل مبكراً
- الانصات الجيد
- التشاؤم

6- يعرف بأنه جزء رئيس من خطوات الاستراتيجية وهو مكون العمل

- الأساليب.
- الاستراتيجية.
- مرحلة التخطيط.
- التخطيط

7...- تعني بجمع وعرض البيانات التي يراد استخدامها في تغيير وجهة نظر الطرف الآخر
حيال موضوع معين ، وبينما...يعني بجمع المعلومات أو السيطرة علي جهاز معلوماتي في
مشكلة أو مسألة معينة

- البيانات - الخبرات.
- الموارد - الخبرات.
- المعرفة
- المعلومات – الخبرات

8- من أهم عيوب المفاوضات كفرد

- زيادة التكاليف
- التعارض و الازدواج
- الارهاق
- التنازل الفوري

9- يأخذ المفاوض بمبدأ أنا ومن بعدي الطوفان

- الواقعي
- التحليلي
- المتعاون
- المقاتل

10- يمكن القول ان من يملك معلومات أفضل و يستخدمها بشكل أكثر إقناعاً غالباً ما يكون هو الأقرب الى كسب المفاوضات:

- العبرة صحيحة
- العبرة خطأ
- لا ادري
- العبرة غامضة

لاتنسوني من دعائكم
مع تمنياتي للجميع بالتوفيق