

## مهارات التفاوض الواجب+الاختبار

### المستوى السادس

### صفية الأحمدى

### Fg63

س١/يستمد التفاوض ..... من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها:

أ-ضرورته

ب-أهميته

ج-فائدته

د-حتميته ص٦

س٢/يطلق على المفاوض المحبوب بالمفاوض ..... :

أ-العملى

ب-المغرور

ج-المتردد

د-الودود ص٤٠

س٣/تعرف قوة ..... بانها القوة التي تعطي لطرف قوة بلا حدود أمام طرف آخر في التفاوض:

أ-الفائدة

ب-القهرية

ج-لخبرة

د-الموقف ص٢١

س٤/تتسم ..... كأحدي خطوات التفاوض بانها عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات :

أ-المساومة

ب-تشخيص القضية التفاوضية

ج-تقديم العروض

د-تهيئة المناخ للتفاوض ص١٤

س٥/يتم ادارة القوة في التفاوض من خلال مفاهيم ..... :

أ-الافناع والتاثير ص٢٤

ب-المساومة

ج-الاثارة

د-الخلاف

س٦/ تتمثل طرق المفاوضة من البدائل التالية بالترتيب:

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

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

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

د-الاقناع -التنازل/ القبول -القهر/الاجبار-حل المشكلة -توجيه التعليمات -التحكيم . ص٢٦

س٧/ يتسم المفاوض المنبسط بالخصائص التالية :

أ-غير صريح

ب-غير مرح

ج-عاطفى ص٣٦

د-خيالى

س٨/ للأسئلة أثناء التفاوض وظائف متعددة منها ما يلي :

أ-عدم تأكيد معلومات

ب-صعوبة إبداء الاستغراب

ج-تغيير مجرى الحديث ص١٣

د-الخيالية في تحديد المكاسب

س٩/ يهدف التفاوض الى الوصول إلى ..... :

أ-تحقيق مكاسب شخصية

ب-حل يرضى جميع الأطراف ص٥

ج-الحاق الخسارة بأحد الاطراف

د-تهديد الطرف الاخر

س١٠/ تعنى الشخصية المتوازنة في التفاوض ما يلي :

أ-الدعابة

ب-الجدية

ج-الانطواء

د-مزيج من الدعابة مع الجد ص٣٧

س١١/ تشمل مقومات نجاح التفاوض العناصر التالية :

أ-الوساطة ص ١٣

ب-إساءة استخدام للوقت

ج-اختيار الاستراتيجية والتكتيك غير المناسبين للموقف التفاوضي

د-معالجة الاعتراضات

س١٢/وفقا للنهج الذي ابتكره ريتشارد وجون كاسيوبوفان المسلك أو الطريق المركزي يستند الي :

أ-الطريق الذي يعتمد أساسا علي المنافسة .

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

ج-يحدث عندما يكون هناك دافع كبير نسبيا وقدرة علي مراجعة واستقراء الحجج ذات العلاقة بالموضوع .

ص ٢٥

د-التمهيلات الدقيقة

س١٣/من المهارات الاساسية الواجب توافرها في المفاوض الناجح ما يلي:

أ-الصمت

ب-التعامل مع الاعتراضات ص ٣٨

ج-الاستماع غير الجيد

د-الخيال

س١٤/من خصائص مرحلة الاستكشاف ما يلي :

أ-يحاول كل طرف أن يظهر اتجاه تجاه الآخر . ص ١٥

ب-تصل الأطراف إلى نوع من الإحساس المشترك بعدم الاتفاق .

ج-صعوبة الأطراف المتفاوضة تكوين نوع من الفهم لمتطلبات كل منها من الآخر .

د-تحديد وتشخيص القضية التفاوضية

س١٥/يتسم المفاوض العدواني بما يلي :

أ-متعالى

ب-ابتكارى

ج-مناضل

د-عصبى ص ٣٦

س١٦/يطلق على مرحلة التفاوض الفعلى كأحد مراحل التفاوض الناجح بمرحلة ..... :

أ-التخطيط

ب-التحليل

ج-التنفيذ

د-المناقشات ص ٣٦

س١٧/تستمد السلطة ..... من تولي الشخص منصبا مهما في منظمة ذات تسلسل هرمي :

أ-غير الرسمية

ب-القهرية

ج-الاستشارية

د-الرسمية ص٢٤

س١٨/يعتبر من أنماط المفاوضين ما يلي :

أ-التحليلي . ص٣١

ب-الاقناع

ج-التأثير

د-المساومة

س١٩/من مصادر القوة الأساسية التي حددها فرنش ورايفن ما يلي :

أ-قوة الموقف .

ب-قوة الخبرة وقوة المكافأة والقوة القسرية ص٢٤

ج-قوة الفائدة

د-قوة المنصب

س٢٠/يمكن تقسيم انواع المفاوضين إلى الأنواع التالية :

أ-العملي ص٣٦

ب-النظري

ج-الخيالي

د-التوزيحي

س٢١/من مصادر القوة التفاوضية و التي تدعم الموقف التفاوضي للمفاوضين في التفاوض ما يلي :

أ-المهارة التفاوضية ص٢٠

ب-عدم امتلاك المعلومات

ج-ندرة المعلومات

د-التلميحات الدقيقة

س٢٢/كلما وصلت مرحلة..... إلى درجة النضج تأتي لحظة يدرك فيها كل طرف من اطراف التفاوض أن الاتفاق بينهما قد أصبح في متناول اليد:

أ-تقديم العروض

ب-التسوية

ج- اقرار الاتفاق

د- المساومة ص ١٥

س ٢٣/ تمر عملية التفاوض ب..... مراحل أساسية :

أ- أربعة

ب- ستة

ج- سبعة

د- خمسة ص ١٥

س ٢٤/ يعرف التفاوض ..... بأنه عملية حيوية مستمرة بهدف تحقيق نتائج تفاوضية مؤثرة لصالح الفئات الأكثر ضعفا وفقرا وتهميشا:

أ- الاجتماعي

ب- السياسي

ج- الدولي

د- التنموي ص ٧

س ٢٥/ يتم ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر عند بدء جلسات التفاوض الفعلية منها ما يلي :

أ- التكلفة ص ١٥

ب- الرقابة

ج- المساومة

د- خيالية المكاسب

س ٢٦/ من اساليب التعامل مع المفاوض المشاغب ما يلي :

أ- اللطف معه

ب- مجادلته

ج- عدم الاجابة على اعتراضاته

د- الحزم ص ٣٦

س ٢٧/ يريد المفاوض ..... ان يكون هو الكاسب وغيره يخسر :

أ- الواقعي

ب- التحليلي

ج- المتعاون

د- المقاتل ص ٣١

س ٢٨/ يمثل مفهوم ..... أحد الخيارات للأطراف عندما تصاحب بعض الأمور تعقيدات كثيرة ويتم القبول بما هو مطروح :

أ-الافئاع

ب-الاكراه

ج-حل المشكلة

د-الئنازل ص٢٦

س٢٩/فقوء قوء المنصب إلى نوعين مئلفين من الأئير في الففاوض هما :

أ-عدم الحصول على المعلومات

ب-السلطة غير الرسمية

ج-السلطة الرسمية ص٢٤

د-السلطة الاسئشارية

س٣٠/كلما كانت القضية الففاوضية ذاتها ساخنة كلما أمكن أن يحظى الففاوض ب..... :

أ-عدم الاهئمام

ب-النزاع

ج-المشاركة ص٨

د-الئلاف

س٣١/عنى مبدأ..... الأکید على أهمية الأخلاق في التعامل أثناء الففاوض بعيداً عن الغش والئضليل:

أ-العلاقات المئبالة

ب-المنفعة

ج-اللائزام

د-اخلاقيات الففاوض ص١٣

س٣٢/ئرئبب ..... بئوء أو مءى السلطة والئفویض الءى تم منحه للفرد للئفاوض وإطار الحركة المسموح له بالسیر فیه وعدم تعءیه أو ائراقه فیمما یرئصل بالموضوع أو القضية المئفاوض بشأنها:

أ-القدرة الففاوضية

ب-المناخ المئیط

ج-الرغبة المئشركة

د-القوة الففاوضية ص٨

س٣٣/یئئاج المئاركون في عملة الففاوض الی .....الطرف الاخر بشكل مئكرر:

أ-نزع

ب-ئهءئة

ج-ائارة

د-اقئاع ص٢٤

س٣٤/يقوم التأثير على وجود طريقتين بشكل عام يتم من خلالهما اقناع الافراد في التفاوض هما:

أ-الطريق اللامركزي

ب-الطريق غير الرسمي

ج-الطريق الطرفي ص٢٥

د-الطريق العلمي

س٣٥/يتميز المفاوضون الواقعيون ب.....

أ-النظام ص٣٠

ب-التعامل غير الرسمي

ج-الخلاف

د-عدم النظام

س٣٦/يتضمن التفاوض الناجح.....

أ-فوز احد الأطراف

ب-خسارة الطرفين

ج-خسارة احد الأطراف

د-فوز الطرفين

س٣٧/تتطلب مرحلة الاعداد للتفاوض توافر مجموعة من المهارات منها مايلي ماعدا:

أ-الاتصال

ب-التحليل

ج-العمل الفردي

د-معالجة الاعتراضات ص١٦

س٣٨/تعد .....اولى خطوات عملية التفاوض:

أ-الاعداد

ب-تهيئة المناخ

ج-بدء الجلسات

د-تحديد وتشخيص القضية التفاوضية ص١٤

س٣٩/يتضمن الاعداد الجيد للتفاوض:

أ-عدم تحديد الأهداف

ب-اختيار فريق التفاوض ص١٤

ج-الوساطة والتحكيم

د-تحديد وتشخيص القضية التفاوضية

س ٤٠/ من تعريفات المفاوضه مايلي :

أ-هي عملية يتم من خلالها المحاولة الى عدم الوصول الى أسس وشروط تتعلق بما نريد ان نحصل عليه من الاخرين ومايحصلون عليه منا.

ب-انها عملية لحل الصراعات بين طرف واحد فقط من خلال الوصول الى حل وسط

ج-"ان كلمة المفاوضة هي مرادف لكلمة المتاجرة ،أي انها تستخدم وتوظف من اجل تبادل الأشياء التي نملكها ويريدها

الاخرون بتلك الأشياء التي نريدها منهم" ص ٢٦

د-عدم الوصول الى اتفاقات

س ٤١/ من اهم الصفات والمهارات الرئيسية التي تمكن من التفاوض الفعال مع الرؤساء في العمل مايلي  
ماعدا:

أ-اللباقة

ب- الذهاب للعمل مبكرا

ج-الانصات الجيد

د-التشاؤم ص ٣٨

س ٤٢/ تتضمن مرحلة .....تجميع البيانات وتحديد الأهداف والاعداد الجيد للتفاوض :

أ-التخطيط

ب-المناقشات

ج-التفاوض الفعلي

د-التحليل ص ٣٦

س ٤٣/ يفيد التعرف على أنماط المفاوضين تحقيق.....

أ-الافناع

ب-الخلاف

ج-الاتفاق

د-الاتصال الفعال ص ٣٠

س ٤٤/ من تقسيمات أنماط المفاوضين من حيث الهدف التفاوضي مايلي

أ-الانفتاحي

ب-المتعاون

ج-الهجومي

د-المقاتل ص ٣٢

س ٤٥/ من تقسيمات أنماط المفاوضين من حيث العلاقات مايلي ماعدا :

أ-الانفتاحي

ب-الودود

ج-المتعاون

د-الهجومي ص ٣٢

س٤٦/تتوقف فعالية المفاوض في ممارسته للتفاوض على .....

أ-مدى المامه بالمهارات الأساسية للتفاوض ص ١٥

ب-الخيالية في تحديد المكاسب

ج-اختيار الاستراتيجية والتكتيك المناسبين للموقف التفاوضي

د-المساومة

س٤٧/لايتم التفاوض الا بوجود طرفين او اكثر بينهم.....رغم احتمال وجود اختلاف وجهات النظر فيما

بينهم :

أ-قضية

ب-مصلحة

ج-نزاعات

د-قضية ومصصلحة مشتركة ص ٥

س٤٨/لاقيمة لاي اتفاق في التفاوض من الناحية .....اذا لم يتم توقيعه في شكل اتفاقية مكتوبة وموقعه

وملزمة للطرفين المتفاوضين:

أ-الإدارية

ب-الاقتصادية

ج-المحاسبية

د-القانونية ص ١٥

س٤٩/من وجهة نظر التفاوض فانه من الأفضل وجود سياسة امنية صارمة تبدا باتخاذ موقف يؤكد على

أهمية الحاجة لحماية المعلومات التفاوضية اثناء التفاوض وتوفير الامن والسلامة لها من مخاطر:

أ-التحريف

ب-السرقه

ج-الحريق

د-التجسس ص ٢٣

س٥٠/يعتبر المفاوض الناجح هو الذي يحرك الاعتراضات لدى الطرف الآخر أثناء عملية التفاوض :

أ-العبارة خاطئة

ب-لا ادري

ج-العبارة غامضة

د-العبارة صحيحة ص ٣٨

س ٥١/ يأخذ المفاوض ..... بمبدأ لا مانع من أن تربح :

أ-المقاتل

ب-التحليلي

ج-المتعاون

د-الواقعي ص ٣٢

س ٥٢/ تعد ..... اولى مراحل عملية التفاوض :

أ-الإعداد

ب-المساومة

ج-تقديم العروض

د-الاستكشاف ص ١٥

س ٥٣/ يمكن تصنيف التفاوض حسب الهدف الى الانواع التالية ما عدا :

أ-الاستكشافي

ب-التسكيني

ج-فوز الطرفين

د-التجاري ص ٨

س ٥٤/ يعد ..... أحد الخيارات في حالات عدم التمكن من الوصول الي اتفاقات في عملية التفاوض :

أ-توجيه التعليمات

ب-الاجبار

ج-القبول

د-التحكيم ص ٣٠

س ٥٥/ من الاخطاء الشائعة في عملية التحضير او التجهيز للتفاوض ما يلي :

أ-كفاية الوقت

ب-الموضوعية في تقدير الاهداف

ج-ترتيب الاهداف وفقا لأولويتها

د-الخيالية في تحديد المكاسب ص ١٦

س ٥٦/ تتضمن أسس التفاوض الأسس التالية :

أ-وجود طرفين أو أكثر ص ٥

ب-عملية مادية

ج-لا يرتبط بالفطرة البشرية

د-عملية غير اتصاليه

س٥٧/تتطلب مرحلة الجلسات التمهيديّة للتفاوض توافر مجموعة من المهارات منها ما يلي :

أ-عدم الاتصال

ب-معالجة الاعتراضات ص١٦

ج-العمل الفردي

د-المساومة

س٥٨/يتعلق التفاوض ..... المتعلق بالمشاريع الاستثمارية من صناعية وزراعية وسياحية :

أ-الاجتماعي

ب-السياسي

ج-الدولي

د-الاقتصادي ص٧

س٥٩/يعتبر المفاوض ..... عكس المفاوض الواقعي :

أ-الانفتاحي ص٣١

ب-المقاتل

ج-الهجومى

د-التحليلي

س٦٠/يتم التعامل مع المفاوض العملي من خلال ما يلي :

أ-عدم الانصات الجيد

ب-التركيز على الجوانب النظرية

ج-التحدث بالحقائق ص٣٩

د-الصمت

س٦١/تتضمن خطة التفاوض ما يلي ما عدا :

أ-تحديد المصالح

ب-إعداد البدائل

ج-إعداد خطة التعامل مع المفاوضين

د-تحليل الأوضاع ص٣٦

س٦٢/ من قنوات المعلومات الغير مباشرة والتي تعد ضرورية لإكمال الاتصال المفتوح بين أطراف التفاوض ما يلي :

أ-المحادثات الرسمية

ب-التصريحات الشخصية

ج-المذكرات المفقودة ص٢٣

د-التلميحات الدقيقة

س٦٣/ تعرف قوة ..... بانها القوة التي تعطي لطرف قوة بلا حدود أمام طرف آخر في التفاوض:

أ-الفائدة

ب-القهرية

ج-الخبرة

د-الموقف ص٢١

س٦٤/ من أهم مجالات التفاوض الاقتصادي والتجاري ما يلي ما عدا :

أ-المفاوضات الإنتاجية

ب-المفاوضات التسويقية

ج-المفاوضات المالية والاستثمارية

د-المفاوضات الدبلوماسية ص٧

س٦٥/ تتمثل القوة الشرعية فيما يلي ،ماعدا":

أ-هي القوة المصاحبة لأصحاب السلطة والدرجات العليا في السلطة

ب-كان تكون مسئولا كبير في الهرم او تتمتع بمزايا معينة مثل ان تقوم بالتفاوض من مختلف المواقع

ج- امتلاك القوة الشرعية المظهرية

د-القوة التي تعطي لطرف قوته بلا حدود امام الطرف الاخر ص٢٠

س٦٦/ينتج عن مزيج القوتين التابتين تفاوضا فعالا وناجحا وهما:

أ-قوة الفائدة والقوة الشرعية

ب-قوة الفائدة وقوة العزيمة والخبرة

ج-القوة القهرية والقوة الشرعية

د-قوة الفائدة والقوة القهرية ص٢١

س٦٧/لابقتنع المفاوضات .....ابدا بأي عرض الا بعد ان يعرف كل التفاصيل وتفاصيل التفاصيل :

أ-الواقعي

ب-المقاتل

ج-المتعاون

د-التحليلي ص ٣١

س٦٨/يتم اعداد خطة التفاوض في مرحلة....

أ-التحليل

ب-المناقشات

ج-التفاوض الفعلي

د-التخطيط

س٦٩/يتعذر ممارسة المدير لوظائفه من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بدون عملية تفاوض :

أ-العبارة خاطئة

ب-لاادري

ج-العبارة غامضة

د-العبارة صحيحة ص ٦

س٧٠/تعرف .....بأنها إمكانية التأثير في الطرف الاخر اثناء التفاوض :

أ-التأثير

ب-الاكراه

ج-التهديد

د-القوة ص ٢٠

س٧١/تعني الدبلوماسية في التفاوض مايلي :

أ-الفطنة ص ٣٨

ب-الخيال

ج-التحليل

د-الجدية

س٧٢/من اهم سمات المفاوض الماهر مايلي ماعدا:

أ-القوة

ب-الانفتاح

ج-اللباقه في الحوار

د-الخيال ص ٣٧

س٧٣/يتوقف نجاح عملية التفاوض من خلال طرقه المختلفه على عدد من العوامل أهمها مايلي:

أ-التعامل بمبدأ ان يكسب طرف من اطراف التفاوض ويخسر الطرف الاخر

ب-اللجوء الى التحكيم احد الخيارات في حالات عدم التمكن من الوصول الى اتفاقات

ج-عدم الوصول الى اتفاقات

د-ابراز طريقة او استراتيجية التفاوض التي تمكن الأطراف المتفاوضة من تحقيق ماترغب في تحقيقه ص ٣٠

س٧٤/يستخدم المفاوض.....الاسلوب الاستفزازي في كافة مراحل المفاوضات:

أ-التحليلي

ب-المتعاون

ج-المقاتل

د-الهجومي ص ٣٢

س٧٥/تعتبر كلمة المفاوضة هي مرادف لكلمة.....

أ-المخاطرة

ب-المغامرة

ج-المقامرة

د-المناجزة ص ٢٦

س٧٦/تتزايد الحاجة الى التفاوض في المنظمات في السنوات الأخيرة لاسباب عديدة منها مايلي:

أ-الاهتمام بالعمل ص ٥

ب-ندرة المواهب والكفاءات

ج-عدم ادراك أهمية الرقابة على الجودة

د-عدم ضمان الجودة

س٧٨/تتمثل أنواع القوى التفاوضية في التالي :

أ-قوة العزيمة والخبرة -القوة الشرعية ص ٢٠

ب-قوة المنصب

ج-القوة المعلوماتية

د-قوة الغير رسمية

س٧٩/ترتبط..... باعضاء الفريق التفاوضي ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها:

أ-القوة التفاوضية

ب-الرغبة المشتركة

ج-المعلومات التفاوضية

د-القدرة التفاوضية ص ٨

س٨٠/من أساليب التعامل مع المفاوض العدواني مايلي:

أ-الاهتزاز

ب-الهجوم عليه

ج-استثارته

د-الصبر ص ٣٧

س ٨١ / يرتبط المناخ بالتفاوض بجانبين اساسين هما:

أ-القضية التفاوضية ص ٨

ب-المعلومات التفاوضية

ج-عدم توازن المصالح

د-انعدام المصالح

س ٨٢ / ان النجاح في التفاوض مرهون بعوامل عديدة أهمها مايلي:

أ-الاعداد غير الجيد

ب-الوساطة والتحكيم ص ١٣

ج-الاستخدام غير الجيد للوقت

د-غموض الأهداف

س ٨٣ / لا يوجد أهمية تذكر للتفاوض على المستوى الشخصي:

أ-العبارة صحيحة

ب-لا أدري

ج-العبارة غامضة

د-العبارة خاطئة ص ٦

س ٨٤ / يعتبر من العناصر التي تحكم عملية التفاوض وتمثل قوة للمفاوض بالترتيب مايلي:

أ-المعلومات - الوقت - السلطة والموقف

ب-الموقف - المعلومات - السلطة والوقت

ج-السلطة- المعلومات -الموقف والوقت

د-الوقت - المعلومات -السلطة والموقف ص ٢٢

س ٨٥ / جميع مهارات البيع هي في الواقع مهارات .....

أ-تأثير

ب-تفاوض

ج-مساومة

د- اقناع ص ٢٩

س ٨٦ / تنشأ الحاجة للتفاوض على مستوى المنظمات باختلاف أنواعها للقيام بالانشطة المختلفه مثل....

أ-نظم المعلومات

ب-اختيار العاملين الجدد ص ٦

ج-التمويل

د-الانتاج

س٨٧/يتم التعامل مع المفاوض بطئ الحركة من خلال مايلي:

أ-الانصات الجيد

ب-التركيز على الجوانب العملية

ج-التحدث بالحقائق

د-الصمت ص ٣٩

س٨٩/يأخذ المفاوض .....بمبدا انا ومن بعدي الطوفان :

أ-الواقعي

ب-التحليلي

ج-المتعاون

د-المقاتل ص ٣١

س٩٠/تتضمن شروط التفاوض الشروط التالية ماعدا:

أ-القوة التفاوضية

ب-المعلومات التفاوضية

ج-الرغبة المشاركة

د-تقديم التنازلات ص ٨

س٩١/من اهم سمات المفاوض الودود مايلي ماعدا:

أ-متفائل

ب-مسالم

د-طيب

ج-يؤذي الاخرين ص ٣١

س٩٢/يمكن الكشف عن الميعاد النهائي للطرف الاخر في التفاوض عن طريق مايلي:

أ-عدم الإمساك بزمام المناقشه

ب- الانشغال بالوقت المستقبلي

ج-دخول طرف اخر فجأة في المفاوضات ص ٢٢

د-التلميحات الدقيقة.

س٩٣/ يعد التفاوض ..... والسبيل لتحقيق المكاسب على المستوى الشخصي والتنظيمي والدولي والقومي :

أ- علم وفن ص٦

ب- علم

ج- فن

د- تكتيك

س٩٤/ في أي مرحلة من مراحل التفاوض التالية تتطلب توافر مهارة معالجة الاعتراض:

أ- الاعداد

ب- الافتتاح

ج- العقد

د- التنفيذ ص١٦

س٩٥/ "تعني بجمع وعرض البيانات التي يراد استخدامها في تغيير وجهة نظر الطرف الاخر حيال موضوع معين

وبينما ..... يعني بجمع المعلومات او السيطرة على جهاز معلوماتي في مشكلة او مسألة معينة"

أ- البيانات\_الخبرات

ب- الموارد\_الخبرات

ج- المعرفة

د- المعلومات-الخبرات ص٢٤

س٩٦/ يتسم استخدام وسائل وأدوات القهر والاجبار في عملية التفاوض بالعقلانية الرشيدة

أ- العبارة صحيحة

ب- لا ادري

ج- العبارة غامضة

د- العبارة خاطئة ص٢٦

س٩٧/ يعرف الأمل بأنه:

أ- حلم او رجاء

ب- غاية محددة واضحة وواقعية

ج- هدف

د- نهاية

س٩٨/ من أهم عيوب المفاوضات كفريق :

أ- تسرب المعلومات

ب-التنازل السريع

ج-الارهاق

د-الافتقار للخبرة

س٩٩/يفضل أثناء التفاوض أن تخبر الطرف الآخر بالميعاد النهائي للاتفاق والتفاوض :

أ-العبرة صحيحة

ب-لا ادري

ج-العبرة غامضة

د-العبرة خاطئة

س١٠٠/من أهم مزايا التفاوض كفريق:

أ-تقليل التحيز الشخصي

ب-الارهاق

ج-السرعة

د-التعارض و الازدواج

س١٠١/تعرف ..... بأنها النمط أو الخطة المتضمنة الأهداف والسياسيات الرئيسية للمنظمة في بناء واحد متكامل.

أ-الاستراتيجية.

ب-الأساليب.

ج-مرحلة التخطيط.

د-التخطيط.

س١٠٢/تسمى استراتيجية (انا اكسب وانت تخسر) ب استراتيجية:

أ-التنافس.

ب-الاستيعاب.

ج-التكامل

د-التعاون

س١٠٣/يعرف ..... بأنه جزء رئيس من خطوات الاستراتيجية وهو مكون العمل.

أ-الأساليب.

ب-الاستراتيجية.

ج-مرحلة التخطيط.

د-التخطيط.

س١٠٤/يركز المفاوض الفعال في التفاوض على .....

أ-المواقف

ب-المصالح

ج-الخلاف

د-بيئة التفاوض

س١٠٥/ عندما تكون الاهداف معقدة وصعبة التحديد فإنه:

أ-يمكن تحقيقها في جلسة واحدة دون أي اثار مستقبلية.

ب-تتطلب العمل من خلال سلسلة من الجلسات التفاوضية.

ج-سهولة التفاوض

د-سهولة الاتفاق

س١٠٦/ تنطلق 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-تحديد الشخصية

س١٠٧/ طبيعة العلاقة بين أطراف التفاوض تحددنوع المنهج لعملية التفاوض ثم يؤثر المنهج على:

أ-اختيار الخطة.

ب-اختيار الاستراتيجية.

ج-اختيار المصالح المشتركة.

د-تنفيذ الخطة

س١٠٨/ من أهم مزايا المفاوض الفرد ما يلي :

أ-السرعة

ب-التعقيد

ج-صعوبة السيطرة

د-الإرهاق

س١٠٩/ تتعدد مجالات التفاوض منها ما يلي :

أ-الافقى

ب-الاجتماعى

ج-التكاملى

س١١٠/التوزيع بإن الخداع و الإخفاء فى المفاوضات ربما يتخذ أشكالاً متعددة . و قد تم تصنيف هذه الأساليب فى ..... مجموعات

أ-ثلاث

ب-اربع

ج-خمس

د-ست

س١١١/إذا كان المفاوضات يعتقد بأن الطرف الآخر يستخدم أساليب الخداع فإنه يمكنه عمل الآتي

أ-افتعال التحكم العاطفي

ب-المساومة التقليدية

ج-عدم تجاهل الاسلوب

د-تجاهل الأسلوب

س١١٢/هنالك معايير معينة لتقييم أو الحكم على تصرفات المفاوضات منها

أ-إتخاذ القرار بناءً على ما يقرر القانون

ب-إتخاذ القرار وفقاً لما تحدده قيم و أعراف المجتمع

ج-صعوبة إتخاذ القرار بناءً على إعتقادات المفاوضات الشخصية

د-لا توجد معايير واضحة

س١١٣/تتضمن واجبات رئيس فريق التفاوض جميع ما يلى ما عدا :

أ-يدرس موضوعات التفاوض و يحللها

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

س١١٤/من أنواع الإستراتيجيات المبدئية المتاحة للمتفاوضين:

أ-التنافس.

ب-التنوع

ج-التكامل الراسى

د-التكامل الافقى

س١١٥/هو أسلوب لا يتماشى مع الحقيقة و يظهر خلاف ما يخفيه المفاوضات

أ-الطريقة

ب-التصنيف

ج-التبرير

#### د-الخداع

س١١٦/يمكن مناقشة ما يشاهده المفاوض و تقديم عرض لمساعدة الطرف الآخر للتغيير بإتباع أسلوب  
..... نزاهة :

أ-أقل

ب-أكثر

ج-متوسط

د-منعدم

س١١٧/من الواجبات الرئيسة لرئيس الفريق التفاوضى أنه يعمل علي حماية فريق التفاوض في مواجهة  
اطراف التفاوض من محاولات ..... :

أ-الاختراق

ب-التفكك

ج-التماسك

د-السيطرة

س١١٨/من تقسيمات انماط المفاوضين من حيث الأسلوب ما يلي :

أ-الواقعي

ب-المقاتل

ج-الهجومى

د-التحليلي

س١١٩/من أهم واجبات رئيس فريق التفاوض:

أ-التأكد من توفر المهارات لدى الفريق

ب-التركيز على المواقف

ج-الرقابة الصارمة

د-عقاب وتوبيخ اعضاء الفريق

س١٢٠/يعنى مبدأ ..... قدرة المفاوض على فهم الخصم وقدرته على القيادة والحوار والتاثير والاقناع :

أ-العلاقات المتبادلة

ب-المنفعة

ج-الالتزام

د-القدرة الذاتية

س١٢١/يمكن القول ان من يملك معلومات أفضل و يستخدمها بشكل أكثر إقناعاً غالباً ما يكون هو الأقرب  
الى كسب المفاوضات :

أ-العبارة صحيحة

ب-العبارة خطأ

ج-لا ادري

د-العبارة غامضة

س١٢٢/تمثل ..... احد مصادر القوة فى التفاوض :

أ-المعلومات

ب-المساومة

ج-النزاع

د-البيانات

س١٢٣/طبقاً لاستراتيجية..... يسعى أحد المفاوضين للسيطرة والهيمنة علي جو التفاوض ويقوم بطرح المبادرات علي أساس مصلحته ويستدرج الطرف الآخر إليها وما يكاد الطرف الآخر يوافق علي شيء فإنه المفاوض يستدرجه للموافقة علي شيء آخر.

أ-استراتيجية التشتيت.

ب-استراتيجية الاستنزاف.

ج-استراتيجية التكامل.

د-استراتيجية إحكام السيطرة والإخضاع

س١٢٤/ان فهم الطرق المختلفة التي تمارس بها القوة في التفاوض يمكن أن يتحقق بالنظر ..... في المصادر المختلفة للقوة :

د-أولاً

ج-ثالثاً

ب-ثانياً

أ-أخيراً

س١٢٥/يحرص المفاوض الفعال على البدء بالمسائل الأكثر ... فى أجندة التفاوض ثم الإنتقال للمسائل الأكثر .....

أ-سهولة-صعوبة

ب-صعوبة-سهولة

ج-سهولة-سهولة

د-صعوبة -صعوبة

س١٢٦/القوة التفاوضية من شروط التفاوض وترتبط:

أ-الشخصية

ب-القوة

ج-الرغبة

د-السلطة

س١٢٧/يعد التهديد أو الوعود غير الصادقة مثالا ل.....

أ-التجسس

ب-الرشوة

ج-الفساد

د-الادعاء

س١٢٨/تستخدم المفاوضات التمهيدية لتحقيق الاهداف التالية

أ-تغيير اتجاهات وارااء الطرف الآخر.

ب-كسب مقاومة الطرف الآخر والقوى المؤثرة عليه.

ج-تحديد الاهداف التفاوضية

د-تحديد وتشخيص القضية التفاوضية

س١٢٩/يقيم المفاوضات الآثار المترتبة على إستخدامهم لأحد الأساليب من خلال معايير معينة منها :

أ-بماذا سيقومهم زملاء العمل

ب-بماذا سيقومهم أو يحكم عليهم أفراد المجتمع الذى يعيشون فيه

ج-ما هو شعور الآخرين نحوهم

د-ما شعورهم بشأن أنفسهم بعد إستخدام هذا الأسلوب

س١٣٠/يعرف.....بانه الحرص الشديد على تحقيق النتائج الموضوعية فقط مع قليل من الاهتمام

بالعلاقات بين الطرفين :

أ-التنافس      ب- الاستيعاب      ج- التعاون      د- التجنب

س١٣١/تتوقف فعالية أداء فريق التفاوض على عدة اعتبارات منها:

أ-سوء توزيع الأدوار بين أعضاء الفريق

ب-الفهم الكامل للاهداف والاختنااع بها

ج-انعدام الثقة

د-غموض الأهداف

س١٣٢/ان الحصول على بديل (نعم) من الطرف الاخر في التفاوض يحقق.....لاطراف التفاوض

أ-عبء نفسي

ب-هدوء نفسي

ج-نزاع

د-اتفاق

س١٣٣/يشمل التفاوض الناجح المراحل التالية :

أ-التفاوض الفعلي

ب-الرقابة

ج-الصياغة

د-التنفيذ

س١٣٤ / :يعنى مبدأ ..... قدرة المفاوض على فهم الخصم وقدرته على القيادة والحوار والتاثير والاقناع :

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

س١٣٥ / من الأسباب التي تجعل المفاوضات يختارون استراتيجية التجنب :

أ-إذا كان الفرد يستطيع ان يحقق احتياجاته دون الدخول في مفاوضات

ب-إذا كان الموضوع يستحق الوقت والجهد للتفاوض

ج-التفاوض غير مرتبط بشدة برغبة المفاوض في البدائل المتاحة

د-سهولة الاتفاق

س١٣٦ / عندما تكون الأهداف بسيطة ومباشرة فانه :

أ-تتطلب العمل من خلال سلسلة من الجلسات التفاوضية

ب-يمكن تحقيقها في جلسة واحدة دون أي اثار مستقبلية

ج-يصعب تحقيقها في جلسة واحدة

د-صعوبة التفاوض

س١٣٧ / من اهم المناهج المستخدمة في التفاوض مايلي :

أ-منهج المصلحة المشتركة

ب-المنهج السلوكي

ج-المنهج المعرفي

د-المنهج العلمي

س١٣٨ / : عندما يستخدم الطرف الآخر أساليب خادعة فإنه باستطاعة المفاوض عمل الآتي :

(أ) الرد بشدة

(ب) إيقاف الأسلوب الخادع .

(ج) إيقاف عملية التفاوض .

(د) استمرار الأسلوب المخادع

س١٣٩ / تحتوي على جميع (الأساليب) المعدة لاستكمال (الاستراتيجية):

أ-الأساليب ب- الاستراتيجية ج-مرحلة التخطيط د-التخطيط

س١٤٠ / .....هم مجموعة من الافراد الذين يقومون بالتفاوض

أ-المفاوض الفرد

ب-فريق التفاوض

ج-المفاوضات

د-فريق العمل

س١٤١/ من الأساليب الملائمة من طرق التفاوض الخادعة

أ-التجسس

ب-المساومة التقليدية

ج-الرشوة

د-تحريف المعلومات

س١٤٢/ من أهم عيوب المفاوضات كفرد

أ-زيادة التكاليف

ب- التعارض و الازدواج

ج- الازهاق

د- التنازل الفوري

س١٤٣/ .... هو المفاوضات الذى له قدرات و مهارات تفاوض جيدة

أ-. المفاوضات الفرد

ب-فريق التفاوض

ج-المفاوضات الفعال

د-مفاوض الطرف الآخر

س١٤٤/ : 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-غموض الأهداف

س١٤٥/ :يجب على المتفاوضين أن يضعوا تصور لما يريدون تحقيقه، ويستعدوا لهذه المرحلة، من خلال التركيز على عدة عناصر موضوعية منها: .

أ-الاهداف

ب-التنظيم

ج-التوجيه

د-الاتصال

س١٤٦/تعد .....اولى خطوات عملية التفاوض

أ-الأعداد ب-تهيئة المناخ ج- بدء الجلسات د- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية

س١٤٧ / حسب Hitt فإن من المعايير الأربعة لتقييم تصرفات المفاوض اتخاذ القرارات بناء على

ا. رغبة الطرف الاخر

ب. استراتيجية وقيم المنظمة

ج . اعتقادات المنظمة

د. جمع المعلومات بطريقة غير صحيحة

س١٤٨/ تتضمن التبريرات التي يستخدمها المفاوضون عند إستخدامهم لأسلوب خادع جميع ما يلي ماعدا:

(أ) الأسلوب غير الضار .

(ب) الأسلوب الذي يحقق نتائج مرضية للمفاوض .

(ج) الأسلوب المساعد على تجنب آثار سلبية .

(د) الأسلوب الذي يحقق نتائج جيدة .

س١٤٩/ يعرف .....بانه هناك تعارض في المصالح بين المفاوض وبين المفاوض الاخر ويرى انه يجب ان يحقق مكاسب بقدر ما يحقق الطرف الاخر خسائر:

أ-منهج المصلحة المشتركة

ب-منهج الصراع

ج-المنهج السلوكي

د-المنهج العلمي

س١٥٠/ لتحديد فريق تفاوض فاعل يجب مراعاة جوانب معينة منها :

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

(ب) تحديد واجبات كل عضو .

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

د-عدم تحديد واجبات كل عضو

س١٥١/ جميع مايلي يمثل مزايا للتفاوض بفريق ماعدا :

أ-إضفاء مرونة اقل على المناقشات

ب-زيادة فرص الموضوعية وتقليل التحيز الشخصي

ج-إمكانية استخدام افراد بقدرات ومهارات متنوعة

د-إيجاد جبهة واسعة امام الطرف الاخر ..

س١٥٢/ هي المعايير الاجتماعية التي تحدد بشكل عام مدى صحة اوخطا سلوك معين

أ-الاخلاق

ب-التفاوض

ج-القواعد

د-التبرير

س١٥٣ / قد يواجه المفاوض الذى يستخدم الأسلوب غير الأخلاقى مجموعة من الآثار منها

أ. الآثار المترتبة على ماذا كان الأسلوب ناجحاً

ب. الآثار المترتبة على تقييم افراد المجتمع لهذا الأسلوب

ج . الآثار المترتبة على فشل الأسلوب

د. الآثار المترتبة على عدم تقييم الأسلوب

س١٥٤ / من أنواع الاستراتيجيات المبدئية المتاحة للمتفاوضيين :

أ-التنافس

ب-التنوع

ج-التكامل الراسي

د-التكامل الافقي

س١٥٥ / جميع ما يلى يقع ضمن أساليب التفاوض الخادعة ما عدا :

(أ) إفتعال التحكم العاطفى .

(ب) المساومة التقليدية .

(ج) الإستخدام المقنع للمعلومات .

(د) جمع المعلومات بطريقة غير صحيحة .

س١٥٦ / الغاية من استخدام الأساليب الاحتياطية في التفاوض هي:

أ-زيادة قوة المفاوض مؤقتا

ب-التضليل

ج-الخداع

د-الغش

س١٥٧ / من الطرق التي تستخدم لتبرير السلوك الاحتياطي :

أ-الأسلوب الضار

ب-عدم استحقاق النتيجة

ج-الأسلوب غير العادل

د-عدم وجود خيار اخر

س١٥٨ / يحتاج المفاوض الماهر الى المعرفة .....حتى يستطيع حساب التكاليف والعوائد بشأن الموضوعات المتفاوض عليها

أ-المعرفة اللغوية

ب-المعرفة السلوكية

ج-المعرفة القانونية

د-المعرفة الاقتصادية

س١٥٩/النجاح في التفاوض مرهون بعوامل عديدة أهمها :

أ-المال

ب-الاستشارة

ج-الذكاء

د-الخيانة

س١٦٠/نشاط عقلائي يتضمن تبادلا للمعلومات والاستخدام المقنع لتلك المعلومات

أ-الخداع

ب-التبرير

ج-التواصل

د-التفاوض

س١٦١/ان الخداع والاحفاء في المفاوضات ربما يتخذاشكالا متعددة وقد تم تصنيف هذه الأساليب

أ-ثلاث

ب-اربع

ج-خمس

د-ست

س١٦٢/يركز المفاوض الفعال في التفاوض على.....

أ-المواقف

ب-المصالح

ج-الخلافا

د-بيئة التفاوض

س١٦٣/ان معرفة المفاوضيين بالتشريعات القانونية الخاصة بموضوع التفاوض يعد نوعا من أنواع المعرفة

.....

أ-القانونية

ب-البشرية

ج-العملية

د-الاقتصادية

س١٦٤/يقوم منهج.....على المصلحة المشتركة بين المورد والعميل فالمورد يرغب في البيع

ويترتب على ذلك نجاح موقفه التنافسي كذلك الامر بالنسبة للمشتري فمن خلال شرائه احتياجاته تتحقق مصالحه:

أ- منهج المصلحة المشتركة

ب- منهج الصراع

ج- المنهج العلمي

د- المنهج السلوكي

س١٦٥/ تعرف ..... بأنها عبارة عن خطوات قصيرة المدى معدة لتنفيذ استراتيجية عامة، وهي في مرتبة أدنى من الاستراتيجية .

أ- الأساليب

ب- الاستراتيجية

ج- مرحلة التخطيط

د- التخطيط

س١٦٦/ من الموصفات التي يجب توافرها في المفاوض ليكون مفاوضا ماهرا :

(أ) أن يكون سريع الملاحظة .

(ب) أن يكون قلق و قليل الصبر .

(ج) الاستماع غير الجيد

(د) اللامبالاة

س١٦٧/ تقوم ..... على مبدأ التفاوض بين اطراف التفاوض كذلك فان العلاقة بين اطراف التفاوض عبارة عن علاقة مصالح مشتركة حيث يمكن الاستفادة من الإمكانيات المتاحة لطرف معين في تحقيق مصالح

اطراف التفاوض

أ- استراتيجية التشتيت.

ب- استراتيجية الاستنزاف.

ج- استراتيجية التكامل.

د- استراتيجية إحكام السيطرة والإخضاع

س١٦٨/ تقوم ..... على ان هناك تعارض بين مصلحة اطراف التفاوض ويقوم المفاوض على استنزاف موارد الطرف الاخر

أ- استراتيجية التشتيت.

ب- استراتيجية الاستنزاف.

ج- استراتيجية التكامل.

د- استراتيجية إحكام السيطرة والإخضاع

س١٦٩/ من شروط التفاوض المناخ المحيط ويرتبط :

أ-الحجم

ب-البيئة

ج-المصالح المتوازنة

د-السلطة

س١٧٠/يتوقف الاختيار ما بين المفاوض الفرد وفريق التفاوض على عدة اعتبارات منها:

أ-اعتبارات التكلفة والعائد

ب-عدم أهمية موضوع التفاوض

ج-المهارات والقدرات التنظيمية

د-عدم كفاية الوقت