

مهارات التفاوض إدارة أعمال _ المستوى السادس

مجهود الطالبات / مجهود الطالبات / صفية الاحمدي - سوسن البيحاني -
مريم غوث - عبير الرشيدى - نوف الحربي - وجد - جواهر الميلبي - أحلام
الحربي - اريج الصبحي - أسماء يعقوب - نوره الحبوشي
حنيفة الراشدي - خديجة الذبياني - رنا دبور - زاهية الجهني - سلوى الحربي -
شروق الرحيلي - مريم الجهني
عزيزة سقرداوي - خلود الصبحي - عائشة حسن فاطمه الحربي - فتون أبو
الفرج - فوزية الشهري - لمياء خيارى - مرام الاحمدي - مرام المحمدي - ملاك
الصيدلاني - منيرة الشريف - نوره الحدادي - نوضأ الرشيدى - هيفاء حداد

الوحدة السادسة

١- اهم مناهج المستخدمة في التفاوض ؟

- أ- الصراع
- ب- المصلحة المشتركة
- ج- الاستراتيجية
- د- أ+ب

٢- هو منهج يقوم على المصلحة المشتركة بين المورد و العميل ؟

- أ- الصراع
- ب- استراتيجية
- ج- المصلحة المشتركة
- د- التنافس

٣- استراتيجية المصلحة المشتركة ؟

- أ- التكامل و تحسين و تطوير التعاون
- ب- السيطرة و الاخضاع
- ج- التشثيت
- د- التسويق

٤- اهم الاستراتيجيات التي يعتمد عليها منهج الصراع ؟

- أ-الاستنزاف
- ب-السيطرة و الاخضاع
- ج-التثتيت
- د-جميع ماسبق

5-التثتيت من خلال التفريق للجماعة و من خلال جدول الاعمال؟

- أ-الاستنزاف
- ب-السيطرة
- ج-التثتيت
- د-لا شي مما سبق

6- الهدف؟

- أ-غاية محددة واضحة واقعية
- ب-محددة و غير واقعية
- ج-تششت و واقعي
- د-لا شيء

7-اهداف اختيار استراتيجية التفاوض؟(تأثيرات مباشرة)

- أ-يجب ان تكون منطقية و ممكنة تحقيق
- ب-غالبا مرتبطة باهداف الطرف الاخر
- ج-يجب ان تكون متماسكة و محددة
- د-كل ما سبق

8-اهداف اختيار استراتيجية التفاوض؟(تأثيرات غير مباشرة)

- أ-تكون الاهداف بسيطة و مباشرة(تنافسية)
- ب-معقدة و صعبة التحديد(الاندماجية او تعاونية)
- ج-جميع ما سبق

9-هي النمط او الخطة المتضمنة الاهداف و السياسات الرئيسية؟

- أ-الاستراتيجية
- ب-الجودة الشاملة
- ج-اقناع
- د المشاركة

9-...../هي النمط أو الخطة المتضمنة الاهداف و السياسات الرئيسية للمنظمة في بناء واحد متكامل.

- أ) الاستراتيجية.
- ب) الاهداف
- ج) النظم.

(د) التفاوض.

١٠/الاساليب هي عبارة عن :

- أ) هو جزء رئيس من خطوات الاستراتيجية وهو مكون العمل.
ب) عبارته عن خطوات قصيرة المدى معدة لتنفيذ استراتيجية عامه، وهي في مرتبة أدنى من الاستراتيجية.
ج) تحوي جميع الاساليب المعدة لاستكمال الاستراتيجية.
د) جميع ماسبق.

١١/ان من العناصر المزيج من البدائل الاستراتيجية مايلي ماعدا :

- أ) الاحتواء.
ب) التعاون.
ج) التنافس.
د) التكامل.

١٢- هناك اربعة انواع من والاستراتيجيات المبدئية متاحة للمتفاوضين منها :

- أ) التعاون.
ب) الصدق.
ج) التجنب.
د) المصداقيه.

١٣- هي النتائج التي يمكن تحقيقها إذا لم تنجح المفاوضات وتعتبر مضدر للقوة.

- أ) البدائل.
ب) التخطيط.
ج) التنظيم.
د) الافكار.

١٤- من الاستراتيجية الارتباط النشيط مايلي ماعدا :

- أ) استراتيجية التنافس.
ب) استراتيجية التعاون.
ج) استراتيجية الاحتواء او التقبل.
د) استراتيجية الصدق.

١٥- من مراحل التخطيط :

- أ) تحديد المصالح.
ب) تقييم من يمثلهم المتفاوض.
ج) تحديد الموضوعات.
د) تحديد النطاق.

١٦- ترتيب المسائل وتحديد مكونات التفاوض من خطوات :

- أ) مراحل التخطيط.
- ب) خطوات التخطيط الفعال للتفاوض.
- ج) الارتباط.
- د) الاهداف الافتتاحية.

١٧- عدد مهام الاستراتيجيات الرئيسية :

- أ) مهمتان رئيستان.
- ب) مهمة رئيسية.
- ج) ستة مهام.
- د) ليس مما سبق.

١٨- السيطرة على انطباعات الطرف الآخر هي من مهام :

- أ) المهام الاسلوية (التكتيكية).
- ب) المهام التفاوضية.
- ج) المهام التخطيطية.
- د) جميع ماسبق.

الوحدة السابعة

١- هي المعايير الاجتماعية المطبقة بشكل عام بشأن ما يعتبر صحيحاً أو خطأ في موقف معين:

- ١- السلوك الأخلاقي
- ٢- السلوك غير الأخلاقي
- ٣- مفهوم الأخلاق
- ٤- لاشي مما ذكر

٢- الأخلاق من خلال فلسفات معينة تعني بأمريين:

- ١- تحديد طبيعه العالم الذي نعيش فيه
- ٢- بيان القواعد التي من خلالها يمكن للأفراد العيش في جماعه
- ٣- (٢+١)
- ٤- لاشي مما سبق

٣- نشاط عقلائي يتضمن تبادلًا للمعلومات أو الاستخدام المقنع لتلك المعلومات:

١- التفاوض

٢- تصنيف

٢- طرق التفاوض

٤- مفهوم الأخلاق

٤- غير متماسكي مع الحقيقة أو يظهر خلاف ما يخفيه:

١- الأفتناع

٢- السيطرة

٣- خادع

٤- لاشي مما ذكر

٥- من المعايير المختلفه للحكم على أو تقييم تصرفات المفاوض:

١- اتخاذ القرارات بناء على النتائج المتوقعه

٢- اتخاذ القرارات بناء على ما يقرر القانون

٣- اتخاذ القرارات بناء على استراتيجيه وقيم المنظمه التي ينتمي إليها المفاوض

٤- جميع ما ذكر صحيح

٦- من اشكال الأخفاء في المفاوضات:

١- اسلوب المساومه التقليدي

٢- افتعال التحكم العاطفي

٣- تقديم معلومات مغلوته حول الطرف المنافس

٤- جميع ما ذكر صحيح

٧- الغايه من استخدام الأساليب التفاوضيه ذات الألتزام الاخلاقي المحدود هي:

١- زياده قوه التفاوض في البئيه التفاوضيه

٢- زياده الألتزام الأخلاقي

٣- جميع ما ذكر صحيح

٤- لاشي مما ذكر

٨- إذا كان المفاوض يعتقد بأن الطرف الآخر يستخدم أساليب خادعه فإنه يمكن ان يعمل الآتي:

- ١- طرح اسئله تحقيقه، التعرف على الأسلوب
- ٢- تجاهل الأسلوب، إيقاف الرد
- ٣- الرد بلطف ، مناقشه مايشاهده المفاوض وتقديم عرض لمساعدته الطرف الآخر لتغيير باتباع اسلوب اكثر
- ٤- جميع ماذكر صحيح

الوحدة الثامنة

لتحقيقى النجاح في المفاوضات لابد من إختيار من:

- أ-يقومون بالتفاوض بعناية
- ب-يقومون بالتفاوض بعشوائية
- ج-يقومون بالتفاوض بتشتت
- د-ب+ج

٢-من مواصفات المفاوض الماهر الآتي ماعدا:

- أ-ان يتمتع بقدر مناسب من الذكاء
- ب-ان يتقن فن الاستماع
- ج-صعوبة الوصول لإتفاق
- د-ان يكون سريع الملاحظة

٣-بعد من مزايا المفاوض الفرد:

- أ-إمكانية استخدام أفراد بقدرات متنوعة
- ب-إيجاد جبهة واسعة امام الطرف الاخر
- ج-سرعة إنجاز المفاوضات
- د- احتمالات التعارض والازدواج في الآراء

٤-الإرهاق الجسماني والذهني يعد من:

- أ-مزايا التفاوض بفريق
- ب-عيوب المفاوض الفرد
- ج-مزايا المفاوض الفرد

د-أ+ج

٥- من مزايا التفاوض بفريق:

- أ- إمكانية تأجيل الالتزام بموقف بحجة إستشارة الزملاء
- ب- وضوح دور رئيس الفريق وواجباته
- ج- إمكانية السيطرة على الموقف
- د- سرعة إنجاز المفاوضات

٦- عيوب التفاوض بفريق الآتي ما عدا:

- أ- عدم الاتفاق على استراتيجية موحدة
- ب- صعوبة الوصول لاتفاق
- ج- احتمال تسرب المعلومات
- د- ترتيب الفروض الأهداف والعروض الافتتاحية

٧- من الواجبات الرئيسيه لرئيس فريق التفاوض

- أ- لا يشارك اصحاب السلطه بعملية التفاوض
- ب- لا يحدد واجبات الاعضاء
- ج- يتأكد من توفر المهارات لدى الفريق
- د- لا يضمن المشاركة الايجابيه

٨- لتحديد فريق تفاوض فعال يجب مراعاة الآتي ما عدا

- أ- تحديد واجبات كل عضو
- ب- وضوح دور رئيس الفريق وواجباته
- ج- وضع قواعد التعاون بين الاعضاء
- د- غير مهم تحديد المهارات الواجب توفرها فالرئيس

٩- لتوقف فاعلية اداء الفريق التفاوضي على

- أ- حسن اختيار اعضاء الفريق المقابل
- ب- حسن اختيار رئيس الفريق
- ج- توفر العلاقات الطيبه بين الفريقين

١٠- من اهم المقومات السلوكيه للمفاوض الفعال

- ا- الايمان بصدق و عدالة القضيه التفاوضيه
ب- الحرص التحدث اكثر من الانصات
ج- التركيز على المواقف

١١- كسب الثقة وبناء جسور التفاهم بين اطراف التفاوض من

- ا- مقومات السلوكيه للمفاوض الفعال
ب- عيوب التفاوض
ج- الواجبات الرئيسيه للرئيس
د- محددات فاعلية فريق التفاوض

١٢- تحديد واجبات كل عضو من

- ا- مقومات السلوكيه للمفاوض الفعال
ب- عيوب التفاوض
ج- الواجبات الرئيسيه للرئيس
د- اعتبارات تحديد فريق التفاوض

الوحدة التاسعة

1- من المشاكل التي تؤدي الي حالات المفاوضات الصعبيه مايلي؟

- أ- خصائص محتوى الاتصال بين المتفاوضين
ب- خصائص محتوى التفاوض
ج- خصائص الاجراءات المستخدمه من اجل التفاوض
د- جميع ماسبق

٢- من خصائص عملية معالجه المفاوضات الصعبه ماعد؟

- أ- الجو التفاوضي قد لا تكون مشحوناً بالغضب او الاحباط
ب- قنوات الاتصال تصبح مغلقة او مقيده
ج- الموضوعات الاصليه غير واضحه وغير محددده

2- للوصول لحل مني على المعرفه فانه يجب؟

- أ) أن يفترض الاطراف ان الموضوعات الرئيسيه تم حلها
ب) اصبحوا اكثر قرباً لبعضهم

(ج) أ.ب

(د) ماذكر غير صحيح

3 - الطريقة التي يشعر بها الاطراف بشأن الوصول الي طريق مسدود حيل الطرف الاخر؟

(أ) الحل المعرفي

(ب) الحل السلوكي

(ج) الحل العاطفي

(د) أ.ب

4 - هو مجموعه من الاجراءات تتناول بالتحديد ماسوف يقوم به الاشخاص في المستقبل؟

(أ) الحل المعرفي

(ب) الحل السلوكي

(ج) الحل العاطفي

(د) ماسبق غير صحيح

5 - تتضمن استراتيجيه تخفيض مستوى التوتر وتخفيض مستوى الصراع على نحو متزامن ماعدا؟

(أ) خفض مستوى التوتر المتزامن

(ب) تخفيف حدة التوتر

(ج) عدم تفهم مشاعر الطرف الاخر

(د) الفصل بين الطرفين

6 - لتطوير مستوى دقه الاتصال؟

(أ) عكس الدور

(ب) التخيل

(ج) أ.ب

(د) تخفيض حده التوتر

7 - للتحكم بعدد وحجم الموضوعات في النقاش ماعدا؟

(أ) تقليل عدد الاطراف على كل جانب

(ب) التحكم في عدد المسائل الموضوعيه محل البحث

ج) البحث عن طريق لتفتيت الموضوعات الكبيره
د) جعل الموضوعات ذات صبغه شخصيه

8 - من مداخل الاستراتيجيه ايجاد أرضيه مشتركة بناءً عليها يمكن
للأطراف ايجاد قاعدة للاتفاق منها ؟

- أ) بناء إطار تكاملي
- ب) ايجاد تطلعات مشتركه
- ج) التحالف ضد عدو مشترك
- د) جميع ماسبق

9 - لتحسين مستوى جاذبية الخيارات التي يقدمها كل طرف للطرف
الآخر مايلي ؟

- أ) طلب قراراً مختلفاً
- ب) منح الطرف الآخر مقترحاً مقبولاً
- ج) أ.ب
- د) عدم استخدام المشروعيه أو معايير موضوعية لتقييم الحلول

- تناقش هذه الجزئية الطرق التي يمكن للمفاوضين استخدامها عند التعامل مع
شخص آخر صعب التعامل بشكل مقصود:

- أ- الوسائل غير المتطابقة
- ب- استراتيجيات حل تعثر المفاوضات
- ج- طبيعة المفاوضات الصعبة
- د- المشكلة الخاصة بالتعامل مع العروض

١٢ - من الأساليب المختلفة للاستجابات من قبل المفاوض مايلي عدا:

- أ- الاستجابة للأساليب التفاوضية التوزيعية
- ب- الاستجابة عندما يكون الطرف الآخر صعباً
- ج- الاستجابة عندما يكون لدى الطرف الآخر قوة أقل
- د- المشكلة الخاصة بالتعامل مع العروض النهائية

١٣ - تتمثل استراتيجيه التعامل مع الاساليب التفاوضية التوزيعية في الآتي:

- أ- مواجهة سلوك المتشددین
- ب- تجاهل هذه الاساليب

ج- تصحيح حالة عدم التوازن
د- لا شيء مما سبق

١٤- (الرد بلطف) تعتبر من استراتيجيات:

- أ- الاستجابة عندما يكون الطرف الآخر صعباً
- ب- الاستجابة عندما يكون لدى الطرف الآخر قوة أكبر
- ج- حل تعثر المفاوضات
- د- الاستجابة للأساليب التفاوضية التوزيعية

١٥- من استراتيجيات التعامل مع الأساليب التفاوضية التوزيعية:

- أ- اقتراح التغيير نحو أساليب أكثر إنتاجية
- ب- تحقيق أفضل الخيارات المتاحة
- ج- محاولة خلق شعور بالأهمية
- د- التهديد بالعقاب في حالة عدم الاستجابة

١٦- يكون أمام المفاوضين على الأقل أربع خيارات عند التعامل مع أطراف أكثر قوة منها:

- أ- تصميم نظام انذار خاص بهم
- ب- تفهم تصرفاتهم
- ج- الرد بلطف
- د- خلق الشعور بالأهمية

١٧- يكون أمام المفاوضين على الأقل أربع خيارات عند التعامل مع أطراف أكثر قوة منها مايلي عدا:

- أ- تحقيق أفضل الخيارات المتاحة لهم
- ب- تصحيح حالة عدم التوازن في القوة
- ج- العمل على جعلهم يغيرون قيمهم ومعتقداتهم
- د- حماية أنفسهم

١٨- في حالة الاستجابة عندما يكون الطرف الآخر صعباً يمكن للمفاوضين التعامل والاستجابة من خلال الآتي عدا:

- أ- مواجهة سلوك المتشددين بأسلوب مواز له في الشدة
- ب- التهديد بالعقاب

ج- تفهم تصرفاتهم
د- العمل على جعلهم يغيرون قيمهم أو معتقداتهم

١٩- تتضمن العروض النهائية عادة ثلاث مكونات منها:

- أ- مطالب
ب- محاولة خلق شعور بالأهمية والعجلة
ج- التهديد بالعقاب في حالة عدم الاستجابة والإلتزام بالمطالب
د- جميع ما سبق

الوحدة العاشرة

١_ عدم اتفاق شديد أو تعارض في المصالح أو الافكار والاهداف

- أ_ الصراع
ب_ الصراع الفردي
ج_ التحدي
د_ ليس مما سبق

٢_ المصطلح Conflict يعني:

- أ_ التحدي
ب_ الادارة
ج_ الصراع
د_ اطراف التفاوض

٣_ من اسباب نشوء الصراعات:

- أ_ الاختلافات الشديدة بين احتياجات الطرفين
ب_ عدم التفاهم بين الفردين
ج_ لعوامل اخرى غير محسوسه
د_ جميع ما سبق صحيح

٤_ يمكن تصنيف الصراع وفقا الى:

- أ_ ثلاث مستويات
ب_ اربع مستويات
ج_ خمسة مستويات

د_ ستة مستويات

ه_ الصراع الفردي هو :

- أ_ هو الصراع الذي يقع بين الافراد _ بين الرئيس وموظفيه أو بين الازواج
ب_ هو الذي يحدث مجموعة صغيرة بين الافراد مثل النزاع داخل الفريق او افراد الاسرة
ج_ جميع ماسبق
د_ ليس ماسبق

٦_ مستويات الصراع:

- أ_ الصراع الذاتي
ب_ الصراع الفردي
ج_ الصراع داخل المجموعه
د_ الصراع بين المجموعات
ه_ جميع ماسبق

٧_ يعتقد غالبية الناس ميدنيا ان الصراع امر سلبي ولكن للصراع جانبين هما:

- أ_ ان الصراع يعتبر مؤشربأن هناك شيئاً ما خاطئاً /مشكلة تحتاج لحل
ب_ أن الصراع ينتج غالبا اثار سلبية أو مدمرة
ج_ أوب معا
د_ ليس مما سبق

٨_ العناصر التي تسهم في خلق الصورة السلبية للصراع وهي ٨ عناصر ومنها مايلي :

- أ_ الاجراءت التنافسية
ب_ العاطفة
ج_ تصاعد الصراع
د_ الاتصال المنخفض
ه_ جميع ماسبق

٩_ هي اعتقاد الاطراف ان اهدافهم متعارضة ولايمكنهم تحقيق اهدافهم في ذات الوقت مما يزيد من حدة التنافس :

أ_ الاجراءات التنافسية

ب_ العاطفة

ج_ تصاعد الصراع

د_ الاتصال المنخفض

١٠_ عندما تزيد حدة الصراع تختل نظرة الطرفين على نحو موضوعي مما ينتج تفكيراً انطباعياً و متحيزاً يعني :

أ_ العاطفة

ب_ الاتصال المنخفض

ج_ التصورات الخاطئة والتحيز

د_ الاتصال المنخفض

١١_ من الالتزامات الجامدة :

أ_ التحدي والتمسك بالرأي وعدم قبول الرأي الاخر نظراً لخوفهم من فقدان ماء الوجه

ب_ الموضوعات الرئيسية في الصراع تصبح غامضة وغير واضحة

ج_ أ و ب معا

د_ ليس مما سبق

١٢_ الفقرات التالية تعتبر ترجمة لتصاعد الصراع عدا واحده :

أ_ يصبح كل طرف متمسك بأرائه ومواقفه

ب_ أقل تحملاً وقبولاً للطرف الاخر

ج_ أقل اتصالاً بالطرف الاخر لكسب الصراع

د_ كل ما ذكر صحيح

الوحدة الحادية عشر

١/ التفاوض مع الشخصية المستقلة يجب مراعاة الأتي:

أ- الإعداد الجيد للجلسات

ب- التعامل معهم بالمنطق والأرقام

ج- العقلانية
د- جميع ما سبق

س٢/ تتمثل مداخل الشخصية المستقلة في

أ- عدم الإستجابة للعواطف
ب- التعامل بالأرقام والحقائق
ج- أ و ب
د- لاشيء مما سبق

س٣/ هو رد فعل تجاه سياسات الدولة من تأييد ومعارضة واحتجاج

أ- نمط فردي
ب- نمط جماعي ضاغط
ج- شخصية تابعة
د- نمط سلوكي

س٤/ نمط يتخذ البحث والتحليل أسلوباً لها ثم تحيل الموضوع إلى الجمهور في محاولة لكسب وتأييد جماعة أخرى من أجل ممارسة المزيد من الضغوط على أجهزة الدولة

أ- نمط فردي
ب- نمط سياسي
ج- النمط الجماعي الضاغط
د- الشخصية المستقلة

س٥/ يركز الرأي العام على عنصرين هما :

أ- الجمهور
ب- الموضوع أو المشكلة
ج- المجتمع
د- أ و ب

س٦/ يعتبر ذات أهمية كبرى بالنسبة للنظام السياسي في الدولة وتأييده يعني استقرار وثبات هذا النظام والعكس

أ- التفاوض
ب- الرأي العام

ج-الاستقلالية
د-الجمهور

س٧/يتضح مدى تأثير الرأي العام على المفاوضات فيما يلي:

أ-الرأي العام من ضرورات المفاوضات
ب-يكون للرأي العام تأثير إذا توفرت وسائل إعلام مرئية ومسموعة
ج-الرأي العام يتأثر بالمواضيع التي تمس حياته المعاشية كارتفاع السلع الاستهلاكية

د -جميع ماسبق

س٨/يعتمد نجاح الرأي العام اعتماد كبير على

أ-الدولة

ب-المجتمع

ج-مدى إيمان أفراده وقادته وتمسكهم بالأهداف

د- الفرد

تحديد المهارات التفاوضية لابد أن يستند الي المعرفة بـ

أ/السلوك الانساني

ب/التعلم

ج/الموهبه

د/الخبرة السابقة

من خصائص السلوك الإنساني كل ما يأتي ما عدا :

أ/السلوك الإنساني مسبب اي انه لايصدر من فراغ ولابد له من سبب داخلي أو خارجي .

ب/السلوك الإنساني موجه نحو هدف

ج/السلوك الإنساني يمكن ملاحظته وقياسه

د/السلوك الإنساني ليس له محفزات وليس له دوافع تحركه

تنقسم الشخصية من حيث القوة والضعف بشكل عام الي :

أ/ثلاثة انواع

ب/اربعة انواع

ج/خمسة انواع

د/سبعة انواع

تتملك رغبة قوية في حب السيطرة والهيمنة على الآخرين والرغبة الطامحة للفوز ولا تعترف بالمشاعر وترفض تلقي الأوامر :

أ/المفاوض المشاغب

ب/المفاوض الناجح

ج/المفاوض المسيطرة

د/الشخصية المسيطرة

الشخصية الخطرة في المفاوضات تحتاج الي :

أ/الحكمة والصبر والصمت

ب/ الحكمة والحنكة في التعامل معها

ج/الصمت والرفض بشده

د/الصبر

تتم بالحاجة إلى الحب والفهم والقبول من الآخرين وتتمتع بقدر كبير من التعاون والمرونة مع الآخرين:

أ/الشخصية الحبويه

ب/الشخصية التابعة

ج/الشخصية التفاوضية

د/الشخصية المستقلة

تميل إلى إيجاد أساليب وسطية ومرضية :

أ/الشخصية التابعة

ب/المفاوض الناجح

ج/المفاوض التابعة

د/لاشيء مما ذكر

الأسلوب الأمثل في التعامل مع المفاوضين من ذوي الشخصية التابعة يتلخص في :

أ/توثيق العلاقة بهم وإشعارهم بالأهمية

ب/دراسة شخصية المفاوض بشكل جيد

ج/التعامل معه بشيء من الثقة

د/أ+ج

تفضل الاتصال الغير مباشر بالآخرين

أ/ الشخصية المستقلة

ب/ الشخصية التابعة

ج/ الشخصية المسيطرة

د/ الشخصية الناجحة

تتمتع بدرجة عالية من التنظيم والترتيب وتميل إلى برمجة أوقاتها والترغب في التفاوض ولا تميل إليه

أ/ الشخصية المستقلة

ب/ الشخصية الغيوره

ج/ الشخصية المفاوضه

د/ الشخصية المسيطرة

الوحدة الثانية عشر

س/ من مبادئ التفاوض مايلي ماعدا

1/ مبدا المنفعه

2/ مبدا العلاقات العامه

3/ مبدا العلاقات المتبادله

4/ مبدا القدره الذاتيه

س/.....هي الفوائد والمنافع التي يسعى كل طرف الى تحقيقها سواء اكان ذلك مكسب او تقليل للخسائر او الأطراف

1/ مبدا الالتزام

2/ مبدا المنفعه

3/ مبدا اخلاقيات التفاوض

4/ مبدا العلاقات المتبادله

س/..... هي التأكيد على اهميه اللاخلاق فالتعامل بعيدا عن الغش والتضليل

1/ مبدا المنفعه

2/ مبدا القدره الذاتيه

3/ مبدا الالتزام

4/ مبدا اخلاقيات التفاوض

س/تشمل الضوابط المنهجيه على المناهج التفاوضيه وعلى

1/ القواعد الذهبية للعملية التفاوضية

2/ القواعد العامة للتفاوض

3/ القواعد الاستراتيجية للمفاوض

4/ قواعد المصالح المشتركة

س٥/..... هو مجموعه من القواعد او المعايير الثابته التي يعتمد عليها المفاوض لتحقيق اهدافه

1/ القواعد الذهبية

2/ المناهج التفاوضية

3/ منهج المصالح المشتركة

4/ مبدا العلاقات المتبادله

س٦/ تنقسم المناهج التفاوضية الى ماعدا

1/ منهج الصراع

2/ منهج المصلحه المشتركه

3/ منهج التحليل الكمي

4/ منهج مبدا الالتزام

س٧/ منهج يمتاز بعلاقه عدائيه صراعيه وتنافسيه

1/ منهج الصراع

2/ منهج السلوكي

3/ منهج المتكامل للتفاوض

4/ منهج حد الامانه

س٨/ منهج يمتاز بعلاقه ايجابيه وتعاونيه يحكمها التعاون والفهم المتبادل بين اطراف التفاوض

1/ منهج السلوكي

2/ منهج المتكامل

3/ منهج المصلحه المشتركه

4/ منهج الصراع

س٩/..... اتباع عدة قواعد ترتكز على ضوابط التصرفات والعمل وفق خطوات تقود المفاوض الى شاطئ الأمان

1/ القواعد الاساسيه للتفاوض

2/ القواعد العامه للتفاوض

3/ القواعد الذهبية للعملية التفاوضية

4/ مبدا الالتزام

س١٠/ القواعد الذهبية للعملية التفاوضية تشمل الاتي ماعدا

- 1/ لا تنفعل اثناء العمليه التفاوضيه
- 2/ ارفض ولا تتبعد عن السلبيه
- 3/ لا تضغط بل افتح بابا للخروج
- 4/ لا تجادل بل اخطو الى جانب الطرف الاخر

س١١/ هناك اربع حالات ذهنيه مختلفه عند ممارسه التفاوض ماعدا

- 1/ حاله التفاوض بعدم جداره وبدون وعي
- 2/ حاله التفاوض بعدم جداره ولكن بوعي
- 3/ حاله التفاوض بخيره ووعي
- 4/ حاله التفاوض بالحوار

س١٢/ هناك عديد من المهارات التي يجب مراعاتها عند تدريب المفاوض كل ما يأتي ماعدا

- 1/ الباقه في الحديث
- 2/ ان يتكلم عند الضروره
- 3/ البعد عن الشخصانيه (الانانيه)
- 4/ ضعف الشخصيه وقله التفوذ

الوحده الثالثه عشر

س١) يمكن ترتيب استراتيجيات التفاوض عبر الثقافات الى مصنفه
في مجموعات

أ) ٨،٤

ب) ٣،٣

ج) ٣،٨

د) ٥،٤

س٢) تعد الاستعانة بوسيط في اجراء المفاوضات عبر الثقافات في عملية
التفاوض من الاستراتيجيات ...

أ) من طرف واحد

ب) مشتركة

ج) متكاملة

د) جميع ماسبق

س٣) التكيف مع الاسلوب التفاوضي للطرف الاخر في عملية التفاوض من
الاستراتيجيات ذات المعرفه بثقافة الطرف الاخر

- أ) منخفضة
- ب) متوسطة
- ج) مرتفعة
- د) جميع ما سبق

س٤) العوامل المؤثرة في المفاوضات الدولية

- أ) المحتوى البيئي
- ب) المحتوى المباشر
- ج) نمط الاتصال
- د) أ و ب

س٥) يتضمن قوى البيئة الخارجية ولايستطيع اطراف التفاوض التحكم بها

- أ) المحتوى البيئي
- ب) المحتوى المباشر
- ج) نمط الاتصال
- د) جميع ما سبق

س٦) القوى والعوامل التي يستطيع اطراف التفاوض التحكم فيها والتأثير فيها

- أ) المحتوى البيئي
- ب) المحتوى المباشر
- ج) نمط الاتصال
- د) لاشيء مما سبق

س٧) عرف الامريكيون ان التفاوض عملية

- أ) تنافسية
- ب) تقاسم للمعلومات
- ج) رسمية
- د) مخاطرة

س٨) معايير اختيار المفوضين تختلف عبر الثقافات من دولة لأخرى وليست واحدة

- أ) الاجابة صحيحة
- ب) الاجابة خاطئة
- ج) عوامل مؤثرة
- د) لاشيء مما سبق

س٩) وضع القدم على المكتب اثناء التفاوض مقبول في الثقافة

- أ) الصينية
- ب) الامريكية
- ج) اليابانية
- د) تايلاند

س١٠) تركز الثقافة الامريكية والصينية واليونانية على ...

- أ) العمل مع الجماعة
- ب) البيروقراطية
- ج) الالتزام بالوقت
- د) المغامرة وقبول المخاطرة

س١١) تقوم الثقافة الامريكية على الفردية بينما الثقافة الصينية تقوم على

- أ) الفرد
- ب) الجماعة
- ج) التعاون
- د) لاشيء مما سبق

س١٢) تعتمد الثقافة الامريكية على في عملية التفاوض

- أ) العاطفي
- ب) البيئة الدولية
- ج) المنهج المنطقي
- د) الجدية في العمل

س١٣) يواجه التفاوض الدولي مجموعة من المعوقات والتحديات والعقبات منها

.....

- أ) عدم الاستقرار
- ب) تعدد العملات
- ج) القوانين الحكومية الاجنبية
- د) جميع ما سبق

س١٤) يتسم الاسلوب في التفاوض بالقدرة على المساومة

- أ) الامريكي
- ب) الصيني
- ج) الفرنسي
- د) الالمانى

س١٥) يتسم الاسلوب الدقة في الاعداد للمفاوضات

- أ) الامريكي
- ب) الالمانى
- ج) الفرنسي
- د) الصيني

س١٦) يتسم الاسلوب اكثر صداقة ووداً وقبولاً للآخرين

- أ) الامريكي
- ب) الالمانى
- ج) الانجليزى
- د) الصيني

س١٧) يتسم الاسلوب يتمسك المفاوضات بالمبادئ والتقاليد الدينية

- أ) الامريكي
- ب) الاسكندنافية
- ج) دول الشرق الاوسط
- د) لاشيء مما ذكر

س١٨) يتسم الاسلوب تجنب المناقشات السياسية ما أمكن

أ) الاسكندنافية

ب) الصيني

ج) الهندي

د) الفرنسي

س١٩) يتسم الاسلوب بالمساومة

أ) الهندي

ب) الفرنسي

ج) الالمانى

د) الصيني

س٢٠) يتميز الاسلوب الامريكى ب

أ) الاحتراف

ب) القدرة على المساومة

ج) يفضل سير المفاوضات خطوة بخطوة

د) جميع ماذكر

س٢١) يتميز الاسلوب الهندي بكل مايلي ما عدا ..

أ) المساومة

ب) التخصص

ج) عدم الاستسلام لشروط الطرف الاخر

د) لديهم موهبة في ان تكون نتيجة المساواة لصالحهم في معظم الحالات

الوحده الرابعة عشر

س١- تحديد معنى التفاوض الالكترونى:

١- بأنه العملية التي تتضمن سلسلة من المحادثات وتبادل وجهات النظر وبذل العديد من المساعي بين الطرفين المفاوضين بهدف التوصل إلى اتفاق بشأن صفقة معينة.

٢- بأنه حوار أو تبادل مقترحات بين طرفين أو أكثر بهدف التوصل التوصل إلى اتفاق يؤدي إلى حسم قضية أو قضايا نزاعية بينهم وفي الوقت نفسه تحقيق المصالح المشتركة فيها بينهم أو المحافظة عليها.

٣- بأنه قيام أطراف العلاقة العقدية المستقبلية بتبادل الإقتراحات والآراء والدراسات والتقارير الفنية والاستشارات القانونية ومناقشة الوصول إلى أفضل النتائج التي تحقق مصالحها .

٤- جميع الاجابات صحيحة ✓

س٢- يعرف للعقد الإلكتروني:

١- كل عقد تصدر فيه إرادة أحد الطرفين أو كليهما أو يتم التفاوض بشأنه أو تبادل وثائقه كلياً أو جزئياً عبر وسيط إلكتروني.

٢- بأنه ارتباط الإيجاب الصادر من أحد المتعاقدين بقبول الآخر على وجه يثبت اثره في المعقود عليه والذي يتم بوسيلة الكترونيه.

٣- ١+٢ ✓

٤- جميع الاجابات خاطئه

س٣- الالتزامات الناشئة عن التفاوض؟

١- الالتزام بالأعلام

٢- الالتزام بالتعاون

٣- الالتزام بالسرية

٤- الالتزام بالنصح والارشاد

٥- جميع الإجابات صحيحة ✓