(٢) عندما يتعامل المفاوض مع الطرف الاخر على اعتبار ان ابرام الصفقة امراً عادياً فان

(أ) المدخل التفاوضي يسمى مدخل ربحي
(ب) المدخل التفاوضي يسمى مدخل ودي
(ج) المدخل التفاوضي يسمى مدخل حيادي
(د) المدخل التفاوضي يسمى مدخل متشدد

(٣) عند الاعداد للتفاوض بوضع اجندة التفاوض ينبغي ان نختار بين

(أ) بديلان
(ب) ثلاثة بدائل
(ج) أربعة بدائل
(د) اكثر من ذلك وحسب ما يحدث

(٣) القيود التفاوضية متعددة ومن اهمها القيود الاستراتيجية وهي قيود

(أ) مباشرة على العملية التفاوضية
(ب) تضع اطار على العملية التفاوضية
(ج) غير مؤثرة على العملية التفاوضية
(د) غير مباشرة على العملية التفاوضية

(٤) واحدة من الاتي ليست من الاركان الأساسية للتفاوض

(أ) وجود مصلحة مشتركة أو قضية نراعيه
(ب) الرغبة في التفاوض والوصول إلى حل
(ج) الحاجة الملحة لدى الطرفين
(د) وجود استراتيجيات لكل طرف قبل البدء في المفاوضات

(٥) ينبغي أن تكون استعدادات فريق التفاوض بالأسئلة متناسباً مع

(أ) الاستراتيجية التي ينتهجونها في التفاوض
(ب) التكتيك الذي ينتهجونه في التفاوض
(ج) الاستراتيجية والتكتيك المنتهجين على حد سواء في التفاوض
(د) الاستراتيجية التي ينتهجها الخصم في التفاوض

(٦) تختلف نوع العلاقة بين طرفي التفاوض في حالة التفاوض عن حالة المساومة حيث أن

(أ) التفاوض يقوم على الأخذ فقط والمساومة على الأخذ والعطاء
(ب) التفاوض يقوم على الحيطة والحذر والمساومة على المجازفة
(ج) التفاوض يقوم على الأخذ والعطاء والمساومة على الأخذ فقط
(د) التفاوض يقوم على المجازفة والمساومة تقوم على الحيطة والحذر

(٧) ينظر علماء الادارة الى "التحكيم" على انه شكل من

(أ) اشكال التفاوض
(ب) الاشكال القانونية لفض النزاع
(ج) الاشكال المحسومة
(د) اشكال الوساطة

(٨) تنتج المداخل المتبعة في عملية التفاوض وهي

(أ) منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع
(ب) منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج فرض الأمر الواقع
(ج) منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج فرض الأمر الواقع ومنهج المراوغة
(د) منهج المصالح المشتركة ومنهج الصراع ومنهج المراوغة ومنهج المحور حول الهدف

(٩) اطراف التفاوض الذين يعتمدون على منهج الصراع كمدخل من مداخل عملية التفاوض على

(أ) يعاون أطراف التفاوض لتحقيق بعضهم بعض مصالحهم المشتركة
(ب) تكافؤ المراكز التفاوضية
(ج) تكافؤ الحقوق والواجبات
(د) تنازع أطراف التفاوض وسعي كل منهم لتحقيق مكاسبه والاضرار بمصالح الأطراف الأخرى

(١٠) عندما يتفهم أطراف التفاوض امكانات ومشكلات ورغبات كل طرف للاخر فنحن بصدد

(أ) التعامل من خلال منهج الصراع
(ب) التعامل من خلال منهج المصالح المشتركة
(ج) التعامل من خلال منهج المراوغة
(د) التعامل من خلال منهج فرض الأمر الواقع

(١١) من خلال معرفتك بالمبادئ العامة التي تحكم عملية التفاوض. كم عددها؟

(أ) خمسة.
(ب) ستة.
(ج) سبعة.
(د) تسعة.

(١٢) يعد مبدأ التكافؤ ومبدأ الاستمرارية

(أ) من المعايير الهامة للتفاوض.
(ب) من التوجهات العامة للتفاوض.
(ج) من المبادئ العامة للتفاوض.
(د) من السياسات العامة للتفاوض.

(١٣) يعد التأهيل بجدول زمني يمتد لفترات حسب رغبة الطرفين
(أ) من السياسات العامة للتفاوض.
(ب) من المعايير الهامة للتحكم على الإعداد الجيد للتفاوض.
(ج) من التوجهات العامة للتفاوض.
(د) من المبادئ العامة للتفاوض خاصة مبدأ التوقيت الزمني.

(١٤) يعد التخطيط الجيد قبل الدخول في التفاوض الفعلي
(أ) من المعايير الهامة للتحكم على الإعداد الجيد للتفاوض.
(ب) من المبادئ العامة للتفاوض.
(ج) من التوجهات العامة للتفاوض.
(د) من السياسات العامة للتفاوض.

(١٥) من العلامات التي يتم الحكم فيها بأن المفاوض ناجح أن يتفاوض على أساس
(أ) القوة الموضوعية في ذهن الخصم.
(ب) القوة المدركة التي يخلقها الخصم في ذهن الخصم.
(ج) عمل توازن بين القوة الموضوعية والقوة المدركة في ذهن الخصم.
(د) صناعة عدم توازن بين القوة الموضوعية والقوة المدركة في ذهن الخصم.

(١٦) عملية التفاوض هي نوع من الحوار يؤدي إلى:
(أ) اتفاق.
(ب) حسم قضية معينة.
(ج) تنازلات.
(د) تنازلات مؤلمة.

(١٧) الأركان الأساسية للتفاوض حسب الترتيب يأتي في آخرها:
(أ) القناعة بالتفاوض كوسيلة حاسمة.
(ب) الرغبة في التفاوض والوصول إلى حل.
(ج) الحاجة الملحة لدى الطرفين.
(د) وجود مصلحة مشتركة بين الطرفين.

(١٨) من الافتراضات الأساسية في مدخل المصالح المشتركة:
(أ) عدم تكافؤ المراكز التفاوضية.
(ب) عدم تقبل آراء ووجهات النظر الأخرى.
(ج) تعارض المصالح.
(د) تكافؤ الحقوق والواجبات.

(١٩) ليس من الاعداد الجيد للتفاوض:
(أ) تحديد القضايا التي سيتم التفاوض عليها
(ب) اختيار الفريق المفاوض.
(ج) تحديد الاستراتيجية المستخدمة
(د) تدريب المفاوضين.

(٢٠) يعد محاصرة الخصم في ركن ضيق من المهارات:
(أ) التي يتمتع بها المفاوض في استخدام قدراته الشخصية
(ب) التي يتمتع بها المفاوض في استخدام ضعف الطرف الآخر.
(ج) التي يتمتع بها المفاوض في توظيف الأسئلة لتفعيل التفاوض.
(د) التي يتمتع بها المفاوض في توظيف قدرات المؤسسة.

(٢١) يكون المفاوض في موقف قوي إذا كانت:
(أ) قوته المدركة لدى الخصم أكبر من قوته الموضوعية.
(ب) قوته الموضوعية متساوية مع قوته المدركة لدى الخصم.
(ج) قوته الموضوعية أكبر من قوته المدركة لدى الخصم.
(د) لا شيء مما سبق.

(٢٢) حتى ينجح المدير أو البائع كمفاوض ينبغي:
(أ) أن يكون مطلعاً على كافة البيانات المعلنة وغير المعلنة بالشركة.
(ب) أن يكون ملماً بموضوع التفاوض.
(ج) أن يكون مقتنعاً بموضوع التفاوض.
(د) أن يكون متقناً لمهامه داخل الشركة.

(٢٣) من الأهمية المحافظة على سرية الأهداف التفاوضية وذلك لـ:
(أ) الارتقاء بالعملية التفاوضية.
(ب) كسب الطرف الأخر.
(ج) تحجيم تطلعات الطرف الأخر.
(د) أتاحه قدر أكبر من المرونة والمناورة.

(٢٤) القيود التفاوضية من العوامل الهامة في تحديد:
(أ) طريق سير المفاوضات.
(ب) الممكن وغير الممكن في البدائل المتاحة.
(ج) العثرات التي يمكن ان يلاقيها المفاوض.
(د) الحيثيات التي يمكن تجاهلها أثناء التفاوض.

(٢٧) درجة الاعتمادية بين المفاوضين تؤثر على:
(أ) حرص كل مفاوض تجاه كل منهما
(ب) أسلوب التفاوض و تكتيكات تفاوض و تحرك التفاوض الذهني لكل منهما
(ج) درجة تعاون بينهما
(د) ضرورة عملية التفاوض

(٢٦) تكتيك الصقور و الحمائم يستخدم في:
(أ) استراتيجيات فوز / فوز
(ب) استراتيجيات الخصم
(ج) استراتيجيات الربح
(د) استراتيجيات فوز / خسارة

(٢٧) من التكتيكات الجيدة لرسائل المندوب وتستخدم في استراتيجيات:
(أ) مواجهة النزاع
(ب) تفادي النزاع
(ج) التعاون
(د) المواجهة

(٢٨) تكتيك الانسحاب الظاهري من التكتيكات المستخدمة في:
(أ) استراتيجيات أين؟
(ب) استراتيجيات كيف نحقق؟
(ج) استراتيجيات ماذا نحقق؟
(د) استراتيجيات متى نحقق؟

(٢٩) تهتم المنظمات بالقوة التفاوضية:
(أ) كدليل
(ب) كإمكانية وهدف
(ج) كعمل تكتيكي
(د) كرمز

(٣٠) الأصل في تحديد القوة النسبية للمفاوضين هو:
(أ) درجة الاعتمادية بينهما
(ب) درجة الموثوقية بينهما
(ج) درجة التعاون بينهما
(د) درجة التبعية بينهما

(٣١) تقدير المفاوض لقوة خصمه بناء على الاثر الذي يحدثه سلوك الخصم على سلوك المفاوض هو
(أ) مدخل الاعتمادية
(ب) مدخل التعطيل
(ج) مدخل السيطرة
(د) مدخل المبادرة

(٣٢) اذا ما حددت النقابة والادارة نطاقا متسعا للقضايا فان المناقشات تكون:
(أ) مركزة
(ب) غير مركزة
(ج) صراعية
(د) مقايضة

(٣٣) اذا ما ربطت الإدارة والنقابة بين القضايا فان المناقشات تكون:
(أ) مركزة
(ب) غير مركزة
(ج) صراعية
(د) مقايضة

(٣٤) إذا ما حددت الإدارة نواتج غير قابلة للتجزئة والنقابة نواتج قابلة للتجزئة فان المناقشات تكون:
(أ) صراعية
(ب) تنافسية
(ج) تعاونية
(د) مقايضة

(٣٥) إذا كانت نتائج المفاوضات خطيرة على أحد الأطراف عليه:
(أ) ألا يظهر ذلك حتى لا يضعف موقفه
(ب) أن يظهر ذلك حتى يتعاون معه الطرف الأخر
(ج) أن يوضح كافة تفاصيل الخطورة حتى يكون الطرف الأخر على بينة من الأمر
(د) أن يظهر الأمر بذكاء فيستدر عطف الطرف الأخر

(٣٦) تناغم نوعية الأسئلة والاستراتيجية والتكتيك المتبع:
(أ) هام
(ب) ضروري
(ج) لا يمكن الاستغناء عنه
(د) يمكن الاستغناء عنه

السؤال هذا فيه كمية حشيش ماهي طبيعية

(٣٧) واحدة ليست من وظائف الأسئلة هي:
(أ) حصار الطرف الآخر.
(ب) إثارة الطرف الآخر.
(ج) إرباك الطرف الآخر.
(د) مساعدة الطرف الآخر.

(٣٨) عندما لا تكون راغباً في الإجابة على أسئلة الخصم فعليك أن:
(أ) تظهر قبولك التام لنقده.
(ب) تعاونك وترحيبي الإجابة.
(ج) عدم تعاونك وأهرب من الإجابة.
(د) تعاونك وأهرب من الإجابة.

(٣٩) هناك علاقة بين الوقت والحزم عند الرئيس وهي علاقة:
(أ) طردية.
(ب) عكسية.
(ج) حيادية.
(د) وهمية.

(٤٠) دائماً ينظر استراتيجية تضييع الوقت في مجال الأعمال على أنها:
(أ) تهدر أموال الشركة.
(ب) تهدر أموال وأوقات موظفي الشركة.
(ج) تهدر الوقت ولكن نحتاجها أحياناً.
(د) تهدر الوقت.

(٤١) المفتاح الرئيسي الذي يوجه سلوك المفاوضين:
(أ) رغبات كل منهما.
(ب) تفاعلات الموقف التفاوضي.
(ج) ناتج التفاوض.
(د) القوة التفاوضية.

غير متأكد

(٤٢) إذا أراد المفاوض ربح الوقت والتحكم فيه فعليه أن يسأل أسئلة.
(أ) أسئلة مفتوحة.
(ب) أسئلة تعاونية.
(ج) أسئلة مغلقة.
(د) أسئلة متباينة.

(٤٣) ينطبق على المفاوضات الدولية جميع المبادئ العامة للتفاوض الفعال...
(أ) كاملة.
(ب) كاملة وإلغاء بعض المبادئ غير المتوافقة.
(ج) كاملة وإضافة بعض الخصائص المميزة لها.
(د) كاملة بعد حذف كل ما يتعلق بالظروف الداخلية للدولة.

غير متأكد

(٤٤) واحدة فقط من التالي ليست من إجراءات بناء الثقة في المفاوضات الدولية هي.
(أ) الصراحة الوضوح والبعد عن العراقيل.
(ب) إبداء الاستعداد للتعاون والرغبة في المساعدة.
(ج) تكوين علاقات شخصية لون مبالغة.
(د) عدم إعلان الأهداف المواقف بشكل مسبق.

(٤٥) للحصول على ثقة المفاوض في البداية علينا توجيه أسئلة في بداية الجلسة
(أ) أسئلة مفتوحة.
(ب) أسئلة تعاونية.
(ج) أسئلة مغلقة.
(د) أسئلة متباينة.

(٤٦) استراتيجيات الوقت هي
(أ) اثنان.
(ب) ثلاثة.
(ج) أربعة.
(د) خمسة.

(٤٧) لدينا لمواجهة لجوء الخصم إلى تضييع الوقت
(أ) بديلان.
(ب) ثلاثة بدائل.
(ج) أربعة بدائل.
(د) أكثر من ذلك وبطرق متعددة.

(٤٨) تختلف القوة الموضوعية عن القوة المدركة في
(أ) الواقع العملي.
(ب) تقديرات المفاوضين.
(ج) مكونات وتركيبة القوة في المنشأة.
(د) مدى استعدادات وقدرات المنشأة.

غير متأكد

(٤٩) استراتيجيات (فوز/ خسارة) تقع ضمن

(أ) استراتيجيات كيف نحقق؟

(ب) استراتيجيات متى نحقق؟

✓(ج)استراتيجيات ماذا نحقق؟

(د) استراتيجيات كيف نحقق؟

(٥٠) استخدام تكتيك تحويل الاعتراض إلى إيجاب يستخدمه المفاوض في

✓(أ) استراتيجيات (فوز/فوز).

(ب) استراتيجيات (فوز/ خسارة).

(ج)استراتيجيات (خسارة / خسارة).

(د) استراتيجيات (لا فور ولا خسار).