

الوقت : ساعتان

التاريخ : ٩ / ٩ / ٢٠٢٠م

مدرس المقرر :

أ . سامي باسالم



جامعة الريان

كلية العلوم الإدارية والمالية

قسم [إدارة الأعمال

المستوى : الرابع

الامتحان النهائي في مقرر إدارة التفاوض

س ١ (أ) عرف الآتي (٤درجة)

١- الصراع التكاملي

٢- التفاوض

(ب) ضع خط تحت الإجابة الصحيحة فقط علماً بأن الإجابة الصحيحة واحدة فقط؟ (١٨ درجة)

١- يفضل أن يكون المفاوض في المرحلة المتوسطة

(٢٥ إلى ٤٠ سنة – ٤١ إلى ٤٨ سنة – ٥١ سنة فأكثر – لا شيء مما ذكر صحيح).

٢- يستخدم منهج المساومة عندما تكون القضايا (ذات أبعاد متعددة – تؤدي إلى نتائج بعيدة المدى – ذات بعد واحد – كل ما ذكر صحيح).

٣- توجد ثلاث أشكال من الصراع فالصراع الذي يركز على كيفية التوصل إلى الهدف المتفق عليه وهو صراع : (الموارد – الوسائل – القيم – الوسائل والقيم).

٤- مكانة ومنزلة رئيس الفريق التفاوضي يجب أن تكون (أكبر من منزلة رئيس الفريق الخصم – أقل من منزلة رئيس الفريق الخصم – مساوية لمنزلة رئيس الفريق الخصم – غير محدد).

٥- أنواع التفاوض وفق معيار الاستراتيجية هي (٣ أنواع – ٤ أنواع – ٥ أنواع).

٦- أن يتصف بذاكره جيدة وسرية هو (المتحدث- المقرر (المسجل) – الموجة – المتحدث والمقرر).

س ٢ أ- هناك ثلاث وجهات نظر حول حجم الفريق التفاوضي وجهة النظر الثالثة ترى أن الفريق التفاوضي يجب أن تتكون من أربع أشخاص ولهم مبررات، وضح هذه المبررات؟ (٨ درجة).

ب- ضع علامة (٧) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (x) أمام العبارة الخاطئة؟ (١٤ درجة).

١- الافتراضات والتوقعات والتحيز هي أشكال التشويش العقلي للمفاوض على تغيير رسائل الآخرين ().

٢- للمفاوضات نتائج سلبية تشمل عدة حالات الحالة التي تجعل موضوع القضية التفاوضية معلقاً وبدون حل هو الاستسلام ().

٣- الوساطة والتحكيم والتفاوض يكون بين الأطراف الأصلية في النزاع ().

٤- توفر مجموعة من المسلكيات والصفات الشخصية للمفاوض منها الثقة بالنفس الطموح والإرادة القوية ().

٥- التفاوض التسكيني تقوم فكرته على أن الخصم يحصل على تنازل من الطرف الآخر دون أن يقدم الطرف الآخر أي تنازل له ().

٦- المأزق ينشأ عندما يتخذ كل من الطرفين موقفاً دفاعياً عنيداً ().

٧- يؤكد المفاوضون على وجود الأرضية المشتركة في المفاوضات بأساليب مباشرة وغير مباشرة () .

س٣ أجب عن أربع فقط مما يلي؟ (١٦ درجة).

أ- أذكر أربع من المبادئ التي تتعلق بالتكتيكات التفاوضية؟

ب- منهج الجهد المشترك لحل المشكلات يتصف بمجموعة من الصفات، أذكر أربع منها؟

ج- أذكر أربع من خصائص المتحدث للمفاوضات؟

د- أذكر المحاذير الذي يجب التنبه بها عند اختيار رئيس الفريق التفاوضي؟

و- ماهي واجبات رئيس الفريق التفاوضي؟

ك- المفاوضات عملية تتكون من عدة مراحل، أذكرها فقط؟

===== تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح =====