**فصل اول:**

1.مذاکره چیست؟

فرایند گفتگوی محوری است که تشخیص خواسته ها ، اولویت بندی آنها، بحث روی آنها و توافق بر سر آنهاست.

2.دلایل اهمیت مذاکره چیست؟

الف)توافق برای کسب منابعی نظیر: زمین، ثروت، وقت، حقوق و...

ب)ایجاد و خلق چیزی که هیچ یک از طرفین به تنهایی قادر به خلق آن نیستند.

ج)رفع یک مشکل، نزاع و یا اختلاف عقیده بین طفین درگیر.

3.سطوح مختلف مذاکره را نام ببرید.

سطوح فردی، گروهی ، سازمانی و بین المللی

4.انواع مذاکره کدام است؟

الف)مذاکره توزیعی ب)مذاکره تلفیقی ج)مذاکره تهاجمی د)موارد الف و ب\*

5.در ..................... هیچکدام از طرفین به صورت کامل به خواسته های خود دست پیدا نمیکنند اما به دلیل اینکه طرف مقابل نیز از بخشی از خواسته های خود صرف نظر کرده است، احساس رضایت میکند.

الف) اجتناب ب)تسلیم شدن ج)رفتار تهاجمی د)مصالحه\*

6.فرایندی است پویا که معمولا یک دفعه و ناگهانی بروز میکند؟

الف)مصالحه ب)اجتناب ج)تعارض\* د)مذاکره

7.کدام از انواع مختلف تعارض میباشد؟

الف)تعارض دورن فردی و گروهی

ب)تعارض بین فردی و گروهی

ج) الف و ب\* د)هیچکدام

8. ...................... چانه برای حصول به نتیجه قابل قبول برای طرفین است.

الف)مباحثه ب)معادله ج)پیشهاد د)مذاکره\*

9.بالاترین و پیچیده ترین سطح تعارش در کجا بیشتر دیده میشود؟

الف)تعارض درون فردی ب)تعارض بین فردی

ج)تعارش درون گروهی د)تعارض بین گروهی\*

10.کدام عامل بر مذاکره تاثیر دارد؟

الف)عوامل محیط ب)عوامل انسانی ج)عوامل فرهنگی و اجتماعی د)هرسه مورد\*

**فصل دوم**

1-الگوهای رفتار در مذاکره را نام ببرید؟
1)شخصیت منفعل
2)شخصیت تهاجمی
3)شخصیت قاطع

2-چهاراصل از اصول اساسی مذاکره نام ببرید؟

1)نه سرسخت باشید ونه بیش از حد مهربان

2)با اعتمادبه نفس مذاکره کنید

3)تمرکز بر رفتار خود و دیگران وتوجه به عکس العملهای محیط

4)آراستگی ظاهری

3-عوامل تاثیرگذار بر صراحت وقاطعیت را نام ببرید؟

1)شغل

2)جنسیت

3)اطلاع از حقوق

4)سن

5)رفتارهای اجتماعی

4-((حاضرند دیگران را برنجانند)) ز خصوصیات کدام شخصیت می باشد؟(جواب:گزینه 1

1)شخصیت تهاجمی

2)شخصیت منفعل

3)شخصیت قاطع

4)هیچکدام

5-کدام گزینه از عوامل تاثیرگذار بر میزان صراحت وقاطعیت نمی باشد؟(جواب گزینه 4)

1)شغل

2)سن

3)رفتارهای اجتماعی

4)حفظ کرامت انسانها

6-کدام گزینه در مورد شخصیت منفعل صحیح نمی باشد؟(جواب گزینه 1)

1)بامشکل کمبود وقت مواجه نیستند

2)از مواجهه با مشکلات فرار میکنند

3)اعتماد به نفس ندارند

4)مردد،در ظاهر آرام ودر باطن بی قرارند

7-((دیگران این گروه را سهل الوصول می دانند)) جزو خصوصیات کدام شخصیت می باشد؟(جواب گزینه 2)

1)شخصیت تهاجمی

2)شخصیت منفعل

3)شخصیت قاطع

4)هیچکدام

8-کدام گزینه در مورد شخصیت قاطع نادرست است؟(جواب گزینه 4)

1)به خوذ و دیگران بها میدهند

2)لحن صحبت آنها محترمانه و دوستانه است

3)در عین بیان خواسته های خود،مراقب هستند دیگران نرنجانند

4)کمتر به این فکر میکنند که دیگران در مورد آنها چه نظری دارند

9-کدام گزینه در موردمذاکره با کسی که دوستش داریم صحیح نمی باشد؟(جواب گزینه 4)

1)اگر درخواست شما پذیرفته شد از او تشکر کنید

2)وقتی سخنان طرف متقابل را متوجه نشدید به هیچ وجه به حدس و گمان نپردازید

3)بصورت شفاف دیدگاهها وانتظارات خود را به طرف مقابل انتقال دهیم

4)احساسی که نسبت به آن فرد را داریم کنار گذاشته و روی موضوع بحث تمرکز کنیم

10-کدام گزینه در مورد شخصیت منفعل صحیح می باشد؟(جواب گزینه 3)

1)از مواجهه با مشکلات فرار نمی کنند

2)اعتماد به نفس دارند

3)با مشکل کمبود وقت مواجه هستند

4)به خود ودیگران بها می دهند

11.کدام گزینه الگوهای رفتاری در مذاکره را نشان میدهد؟

الف)مذاکره با جنس مخالف

ب)رد کردن درخواست های طرف مقابل

ج)شخصیت منفعل-شخصیت تهاجمی

د)شخصیت منفعل-شخصیت قاطع- شخصیت تهاجمی\*

12. (دیگران این گروه را سهل الوصل دانسته و از آنها سواستفاده میکنند ، افرادی هستند که همیشه دچار کمبود وقت هستند.)این بیانات از خصوصیات کدام یک از شخصیت های رفتاری افراد در مذاکره است؟

الف)شخصیت قاطع ب)شخصیت منفعل و نهاجمی ج)شخصیت منفعل\*

د)گزینه الف و ب

13. ( افرادی که دارای این شخصیت میباشند، برای حق و حقوق دیگران ارزشی قائل نیتند و برای دستیابی به حق خود به حریم دیگران تجاوز میکنند.) خصوصیات کدام شخصیت است؟

الف)شخصیت قاطع ب)شخصیت افاردی که اعتماد به نفس ندارند ج)شخیت افرادی که درمورد حقوق خود اطلاعات کافی ندارند د)شخصیت افراد تهاجمی\*

14. این جمله تعریف کدام گزینه میباشد؟

(به معنای بیان صادقانه و مستقیم افکار و گرفتن حق خود از دیگران است، به گونه ای که حق دیگران را زیر پا نگذاریم)

الف)قاطعیت و صراحت\* ب)شخصیت قاطع ج)گزینه ی الف و ب د)هیچکدام

15. کدام گزینه از عوامل تاثیرگذار بر میزان صراحت و قاطعیت میباشد؟

الف)به رسمبت شناختن حقوق دیگران ب)جلوگیری از پایمال شدن حقوق خود ج)شغل،جنسیت\* د)الف و ب

16.کدام گزینه اصول اساسی مذاکره را نشان میدهد؟

الف)قاطعیت و تهاجمی ب)اعتماد به نفس، آراستگی ظاهری ج)تمرکز بر رفتار، توجه به عکس العمل های محیط د)ب و ج\*

17.این روش ها مربوط به کدام گزینه میباشد؟

1)اشراف کامل به موضوع مذاکره 2)این شما هستید که میتوانید نیاز طرف مقابل را برآورده کنید 3)بلندهمتی، رازداریف قاطعیت، شهامت، تحمل و شکیبایی

الف)حفظ کرامت انسان ها در مذاکره ب)صراحت و قاطعیت ج)اعتماد به نفس\* د)خصوصیات افراد قاطع

18.(درمورد احساسات خود صحبت کنید و نه در مورد دیگران، رفتار خود را تغییر دهید نه احساس خود را) این بیانات درمورد مذاکره با چه افرادی میبایستی رعایت شود؟

الف)مذاکره با دوستان ب)مذاکره با مدیران و سرپرستان ج)مذاکره با افراد تهاجمی د)مذاکره با افرادی که از آنها نفرت داریم\*

19. (در کمترین زمان با کمترین کلام به صورت شفاف دیدگاه ها و خواسته های خود را به طرف مقابل انتقال دهید، در مذاکرات صحتب دو به دو انجام ندهید، در صورتی که سخنان طرف مقابل را متوجه نشدید شروع به حدس و گمان زنی نکنید.) این بیاینات از خصوصیات مذاکره با چه گروه از افراد میباشد؟

الف) افراد منفعل ب)افرادقاطع ج)افرادی که دوستشان داریم\* د)با جنس مخالف

20.(ارزشی است که ما برای تصویر خود در ذهن دیگران، شهرت و موفقیت خود در مذاکره قائل هستیم) تعریف کدام گزینه میباشد؟

الف)تعارض ب)آبرو\* ج)مذاکره د)بلند همتی

**فصل سوم**

1-اولین قدم برای انجام مذاکره چیست؟

الف)تعیین استراتژی ب)تعیین اهداف\* ج)برنامه ریزی د)ب وج

2-مراحل مذاکره از حیث زمان کدامند؟

الف)آمادگی وبرنامه ریزی ب)ارایه پیشنهاد ج)جمع آوری اطلاعات د)همه موارد\*

3-کدامیک از فرایندهای مذاکره از سایر فرایندها مهمتر است

الف)هدف گذاری ب)برنامه ریزی\* ج)تصمیم گیری د)اعتماد سازی

4-کدامیک از اجزای اصلی فرایند برنامه ریزی می باشد

الف)تعیین حدود ب)تعریف منابع ج)استفاده از اطلاعات د)الف وب\*

5- کدام یک جز عوامل اصلی اعتبار منبع پیام نیستند؟

الف)صلاحیت منبع پیام ب) بکار گیری مقام\*

ج) خوش برخورد بودن د) قابل اعتماد بودن

6- کدامیک جزء عوامل فرعی در اعتبار منبع پیام نیستند؟

الف) شهرت فرد به درستکاری ب) تصمیم گیری\*

ج)جذابیت شخصی د)همراهان

7- اهداف مورد توجه در یک مذاکره را نام ببرید؟ اهداف مادی، اهداف نامشهود، اهداف رویه ای

**فصل چهارم**

1-رهبر باید بتواند همه اعضای اصلی را ببیند مربوط به کدامیک از وظیفه مدیریت جلسه می باشد ؟

الف)تعیین مکان جلسه ب) ارزیابی فضای جلسه ج) چیدمان جلسه\* د)همه موارد

2-توانایی تمرکز در گوش دادن در شما افزایش می یابد ؟

الف)ظاهر مناسب در جلسه ب ) ارزیابی فضای جلسه ج)چیدمان جلسه د)هشیاری در جلسه \*

3-اگر قرار است در جلسه مهم شرکت کنید باید طوری لباس بپوشید که همه شما را جدی بگیرند و به شما احترام بگذارند بنابراین شما باید ؟

الف) هشیار بودن در جلسه ب)ظاهر مناسب در جلسه \* ج) هیچکدام

4-چه چیز اهمیت فوق العاده ای در مذاکره برخوردار است و کارکرد اصلی آن ، برنامه ریزی و سازماندهی مدیر و کارکنانش برای رسیدن به پربارترین دستاورد در مذاکره است ؟

الف)مدیریت جلسات ب)مدیریت زمان \* ج)مکان مناسب جلسات د)همه موارد

5-نقظه شروع پیشرفت در مدیریت زمان چیست ؟

الف)افزایش زمان ب)برنامه ریزی ج)انگیزه \*

6-چه اصلی در تمام جوانب زندگی است که می تواند یکی از راهکارهای مهم در مدیریت زمان باشد ؟

الف)نقطه شروع هر کاری ب)نظام مدیریت زمان ج)اصل پارتو \*

7-برای هر موضوع مشخصی را بیان کنید شامل کدامیک از مدیریت جلسات می باشد ؟

الف)مکان جلسه ب)ارزیابی فضای جلسه ج) دستور جلسه \* د)چیدمان جلسه

8-ابزار و شیوه های مدیریت زمان شامل چه چیزهایی می باشد ؟

1-از یک سیستم زمانبندی استفاده کنید بهترین سیستم خواه کاندی یا الکترونیکی می باشد که شما را قادر در برنامه ریزی می کند2-همیشه سعی کنید از روی لیست وظایفتان را انجام دهید انسان های کارآمد از روی فهرست کار می کنند .3-از هر نظام مدیریت زمان دلخواه استفاده کنید 4-با اولیت بندی لیستتان را سازمان دهی کنید .

9-مدیریت چالش را تعریف کنید ؟

محکم باقی ماندن ، اعتماد به نفس وجرأت برای بیان آنچه نیاز دارید در این مواقع از اهمیت بالایی برخوردار است در مذاکرات برای رویارویی با چالش آماده باشیم

10-استرس چیست؟

به عنوان تحریک جسم و جان و روان در پاسخ به تقاضاها یا تهدیدهای واقعی یا تصور شده تعریف کرد .

11-رهنمودهای فردی برای مدیریت استرس را نام ببرید ؟

1-توجه به نیازهای فیزیکی چون ورزش، رژیم غذایی و استراحت 2-یاد بگیرید کمی به خود استراحت بدهید و خود را از محیط کار دور کنید 3-گاهی برای صرف ناهار بیرون از محل کار بروید 4-از توانایی جسمی و روحی خود استفاده کنید

12-تنش چیست ؟

عبارتست از واکنش درونی به موقعیت بیرونی

13-در چیدمان به چه مواردی باید توجه کرد ؟

1-رهبر باید بتواند همه اعضای اصلی را ببیند

2-صندلی ها را با فاصله مساوی از یکدیگر قرار دهید

3-صرف نظر از ترتیب نشستن طرفین تماس چشمی هم بسیار مهم است

14-نکاتی که در دستور جلسهباید به خاطر بسپاریم ؟

1-با لحن رسمی موضوع بحث را تعریف کنید

2-از طریق تمرین اولویت بندی عناوین و به طور غیر مستقیم بر محتوای گفتگو تاثیر بگذارید

3-در دستور جلسه برای هر موضوع زمان مشخص کنید

4-پیش نویس دستور جلسه را از قبل برای همه اعضای گروه ارسال کنید .

15- قانون طلایی مذاکره چیست ؟

«قانون طلایی »همان قانونی است که همه ما ان را می دانیم:«با دیگران همانگونه رفتار کن که می خواهی با تو رفتار شود»

16- تفاوت ا ستراتژی تاکتیک چیست؟

باید توجه داشت که استراتژی وتا کتیک با یکدیگر متفاوتند:استراتژی ها برنامه های کلی بوده وافق زمانی بزرگی را در برمی گیرند وتاکتیک ها گامهای کوتاه تری هستند که برای حرکت در مسیر استراتژیک مذاکره برداشته می شوند

17- منظورازمذاکره برنده برنده چیست؟

برخی از مذاکرات روشن هستند ومنافع هر دو طرف در ان شفاف است.

معاملات برنده-برنده زمانی اتفاق می افتد که نیاز ها و هدف های شما و همزمان نیازها وهدف های طرف مقابل براورده می شود

18- برای اینکه یک مذاکره برنده برنده شکل گیرد مذاکره کنند گان باید:

الف:روی نقاط اختلاف متمرکز میباشد ب: حالت تهاجمی دارد ج: -بیشتر روی نقاط و دید گاه های مشترک تمرکز کنند.

د: مورد الف وب

جواب-ج

19- استراتژی های فعال درمذاکره:

الف-استراتژی های فعال درمذاکره: ب-۲رقابت با طرف مقابل(برنده-بازنده) ج-۳تابعیت د:هرسه مورد

جواب د

20- کدام ویژگی مذاکره برنده-برنده میباشد؟

الف-اخلاقی ب- مادی ج- اخلاقد د-روحی

جواب الف

21- مذاکره کنندگان به جای ارایه یک پیشنهاد واحد مد توانند دو یا سه دسته راهکار جایگزین عرضه کنند کدام تاکتیک مذاکره است؟

الف ) تاکتیک های مذاکره قاطعانه ب) امتیازهای اهدایی

ج )تاکتیک فراهم کردن راهکارهای جایگزین د)هیچکدام

جواب ج