



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

نمونه سؤالات:

اصول و فنون مذاکره

کد استاندارد: ۵۱۱۳۲۰۵۵۰۱۰۰۰۹۱

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت

دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه‌ای

۱- اولین قدم پیش از آغاز مذاکره با فرد مقابل چیست؟

الف- عزت نفس

ب- مخاطب شناسی

ج- تمرکز بر تن صدا

د- ایجاد علاقه

۲- پیش از آغاز هر گونه مذاکره باید به کدام گزینه اهمیت ویژه داد؟

الف- حفظ ظاهر آراسته

ب- تعیین کلمات و شیوه گفتار

ج- تعیین هدف

د- زمانبندی مناسب

۳- خارش گردن نشانه ظاهری کدام گزینه می باشد؟

الف- بی حوصلگی

ب- خستگی

ج- تردید

د- عصبانیت

۴- کدام یک از موارد زیر از معایب مذاکره و فروش تلفنی محسوب می شود؟

الف- زمان بر است.

ب- خسته کننده است

ج- فرصت رد کردن پیشنهاد را مهیا می کند

د- فهرست مشتریان به آسانی در دسترس نیست

۵- هنگام سخن گفتن با اقایان از نگاه استفاده کنید و در هنگام صحبت از مسائل شخصی از نگاه استفاده کنید.

الف- پرنفوذ- کوتاه

ب- کوتاه - پرنفوذ

ج- پرنفوذ - پرنفوذ

د- کوتاه - کوتاه

۶- ترس همواره در است .

الف- عدم اعتماد به نفس

ب- نگرانی

ج- ناشناخته ها

د- ضعف

۷- کدام هوش به انسان کمک می کند عواطف خود و دیگران را در برقراری ارتباط یاری دهد؟

الف- iq

ب- eq

ج- sq

د- pq

۸- راه حل مذاکره و گفتگو با افراد وسواسی و کمال گرا کدام است؟

الف- باید به آنها نشان دهید که مسائل آنها را می بینید و می شنوید

ب- باید به آنها واقعیت ها و منطق را ارائه دهید

ج- باید صبور باشید و آرام

د- ایجاد تفکرات مثبت و نشان دادن نتیجه خوب کارهایی که امیدی به انجام آن نداشتند

۹- راه حل مذاکره و گفتگو با افراد منفی گرا کدام است؟

الف- باید به آنها نشان دهید که مسائل آنها را می بینید و میشنوید

ب- باید به آنها واقعیت ها و منطق را ارائه دهید

ج- باید صبور باشید و آرام

د- ایجاد تفکرات مثبت و نشان دادن نتیجه خوب کارهایی که امیدی به انجام آن نداشتند

۱۰- افرادی که هنگام گوش دادن بی هدف خط خطی می کنند ، بیشتر به کدام شیوه یادگیری وابسته هستند؟

الف- حرکتی

ب- شنیداری

ج- لمسی

د- دیداری

۱۱- یکی از کم خرج ترین و ساده ترین راه ها برای نفوذ در قلب مخاطب کدام گزینه است؟

الف- درک متقابل

ب- گوش دادن به درد دلها

ج- لبخند زدن

د- سکوت

۱۲- طبق تحقیقات روانشناسی ذهن انسان چند دقیقه قادر به تمرکز بر روی یک موضوع است؟

الف- ۱۰ تا ۲۰ دقیقه

ب- ۱۵ تا ۲۵ دقیقه

ج- ۲۰ تا ۳۰ دقیقه

د- ۳۰ تا ۳۵ دقیقه

۱۳- کدام گزینه از راههای رهایی از اضطراب، تندخویی و افسردگی نمی باشد؟

الف -تنفس آرام و طبیعت گردی

ب -قبول کردن اینکه همه چیز عالی نیست

ج -درک و حق دادن به دیگران

د -عذر خواهی و طلب بخشش از دیگران

۱۴- کدام گزینه از راهکارهای مدیریت استرس نمی باشد؟

الف -ورزش

ب -نیایش با خداوند

ج -مصرف قند

د -خنده با صدای بلند

۱۵- کدام یک از موارد زیر بیانگر تاکید سخنان گوینده و تمایل به ادامه صحبت با وی است؟



- الف - حرکت سر به طرفین
ب - حرکت سر به طرف بالا
ج - حرکت سر به طرف پائین
د - تکان دادن مداوم سر
- ۱۶- گفت و گو بین دوستان صمیمی و محبت خصوصی معلم و شاگردان جزء کدام نوع از انواع گوش دادن است؟

- الف - ابراز همدردی
ب - ارزیابی
ج - درک مطلب
د - حفظ معنوی

۱۷- حساسیت شنوایی و حساسیت تلفظی زیر مجموعه کدامیک از توانایی های زیر است؟

- الف - دستوری
ب - کاربرد شناختی
ج - واژگانی
د - آوایی

۱۸- در تعریف مذاکره خوب کدام گزینه صحیح نمی باشد؟

- الف - باعث ایجاد ارتباط انسانی گردد
ب - منافع را به مواضع ترجیح دهیم

- ج - برای هر مذاکره نقشه داشته باشیم و راههای جایگزین را از پیش تهیه نمائیم
د - رضایت همه

۱۹- "فن و مهارتی است که فردی، فرد مقابل را اقناع و ترغیب می کند" تعریف کدام مورد زیر می باشد؟

- الف - فن بیان
ب - سخنرانی
ج - اعتماد به نفس
د - مذاکره

۲۰- اولین کتاب توسط چه کسی درباره سخنوری نوشته شده است؟

- الف - دیل کارنگی
ب - ارسطو
ج - برایان تریسی
د -سقراط

۲۱- کدام یک جزء مهارت های عمومی است که هر فردی مستقل از شغل و پیشه به خصوص روابط اجتماعی به آن نیاز دارد؟

- الف - مناظره
ب - مذاکره
ج - مصالحه
د - مبالغه

۲۲- کدام یک از گزینه های زیر جزء موارد مذاکره نمی باشد؟

- الف - مذاکره دو نفر برای ازدواج
- ب - مذاکره دو کودک در یک خانواده
- ج - مذاکره ای که در آن یک طرف مسلط تر است و خواسته خود را با امر ونهی و اعمال قدرت بر دیگری تحمیل می کند.
- د - مذاکرات هسته ای ایران

۲۳- کدام گزینه در رابطه با تعریف مذاکره صحیح نیست؟

- الف - فرایندی گفتگو محور است.
 - ب - توافق بر سر خواسته ها
 - ج - عوامل محیطی و انسانی بر آن تاثیر گذار است.
 - د - نیازی به داشت قدرت نسبی در مذاکره نیست.
- ۲۴- ----- عبارت است از یک چانه زنی برای حصول به نتیجه قابل قبول برای طرفین:

- الف - مذاکره
- ب - مصالحه
- ج - مناظره
- د - مبالغه

۲۵- مفهوم مذاکره چیست؟

- الف - برد یک طرف
- ب - تسلط یک طرف
- ج - برد دو طرف
- د - چانه زنی

۲۶- چگونه می توانیم یک مذاکره کننده خوبی باشیم؟

- الف - چانه زنی بلد باشیم.
- ب - تسلط بر خواسته خود داشته باشیم .
- ج - باید بتوانیم به نیاز طرف مقابل پی ببریم.
- د - به توافق برسیم.

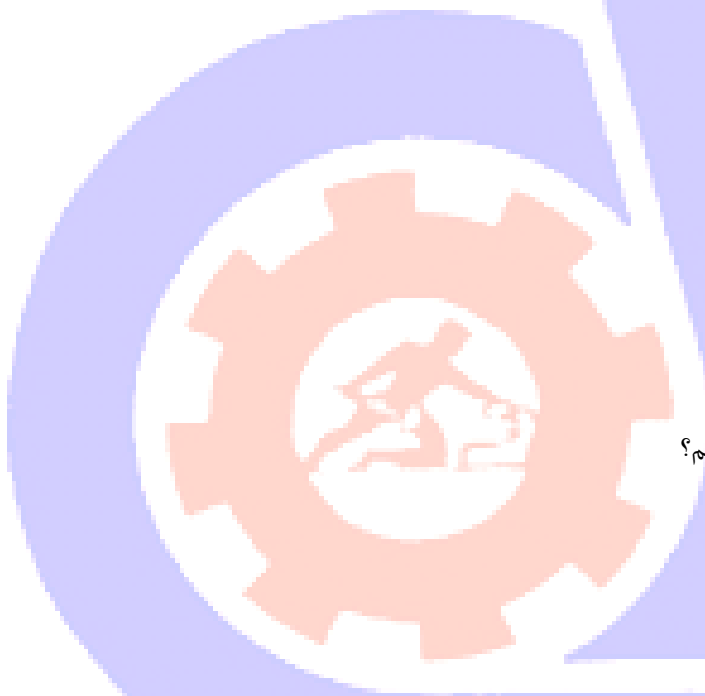
۲۷- کدام گزینه جزء دلایل اهمیت مذاکره نیست؟

- الف - توافق برای کسب منافع
- ب - ایجاد و خلق چیزی که هیچ یک از طرفین به تنهایی قادر به خلق آن نیستند.
- ج - رفع یک مشکل بین طرفین
- د - مسئله برد-برد در میان باشد.

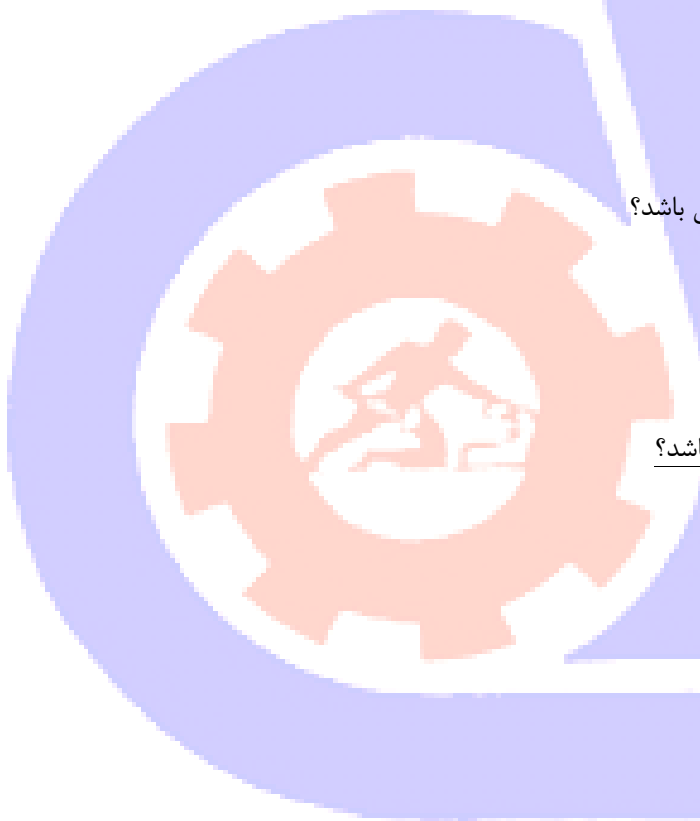
۲۸- برای داشتن یک مذاکره خوب به چه چیزهای باید توجه شود؟

- الف - نحوه چانه زنی
- ب - مفهوم مذاکره
- ج - اهمیت مذاکره
- د - زمان و مکان مناسب

۲۹- کدام یک جزء ویژگی های اصلی مذاکره نمی تواند باشد؟



- الف - همراه با چانه زنی است.
ب - همواره در مورد آینده است.
ج - تقریباً همیشه چهره به چهره است.
د - از ابتدا تا انتها در معرض تعارض قرار دارند.
- ۳۰- ساده ترین شکل مذاکره چیست؟
الف - زمانی که با خودمان و خانواده صحبت می کنیم.
ب - زمانی که با خودمان صحبت می کنیم.
ج - مذاکرات تجاری
د - مذاکرات ملی
- ۳۱- مذاکرات مربوط به انرژی هسته ای جزء کدام سطح از مذاکرات قرار می گیرند؟



- الف - فردی
ب - گروهی
ج - سازمانی
د - بین المللی
- ۳۲- مذاکره تجاری جزء کدام یک از مذاکرات زیر می باشد؟
الف - فردی
ب - گروهی
ج - سازمانی
د - ملی و بین المللی
- ۳۳- کدام یک جزء مهارتهای اصلی در مذاکره نمی باشد؟
الف - آمادگی کامل
ب - توانایی هدف گذاری
ج - دانستن سطح مذاکره
د - مهارت خوب گوش دادن
- ۳۴- نام دیگر مذاکره توزیعی چیست؟
الف - برد-باخت
ب - برد-برد
ج - تلفیقی
د - باخت-باخت
- ۳۵- نام دیگر مذاکره برد-برد چیست؟
الف - توزیعی
ب - تلفیقی
ج - غیر حضوری
د - حضوری

۳۶- در کدام یک از مذاکرات زیر طرفین در حال کشمکش هستند و اغلب در مورد موضوعات اقتصادی اتفاق می افتد؟

الف -توزیعی

ب -غیر حضوری

ج -تلفیقی

د -تعارضی

۳۷- در کدام یک از مذاکرات زیر از روش حل مسئله مشارکتی، برای رسیدن به راه حل هایی استفاده می شود که به نفع طرفین مذاکره باشد؟

الف -توزیعی

ب -غیر حضوری

ج -تلفیقی

د -تعارضی

۳۸- کدام یک از مذاکرات زیر نمونه ای از مذاکرات تلفنی واینترنتی است؟

الف -برد-باخت

ب -برد-برد

ج -مصالحه

د -غیر حضوری

۳۹-کدام یک از مذاکرات زیر سریع تر است و می توان در زمان صرفه جویی کند؟

الف -برد-باخت

ب -تلفیقی

ج -اینترنتی

د -تلفنی

۴۰-کدام گزینه را می توان جزء فرایند تعارض دانست؟

الف -زمان مشکلات موجود را بر طرف خواهد کرد.

ب -رقابت دو همکلاسی برای شاگرد اول شدن.

ج -پذیرفتن نظر طرف مقابل بدون ورود به فرایند مذاکره.

د -مشخص شدن معاون شرکت در ابتدای کار.

۴۱-منشا کدام یک از تعارضات زیر را می توان تفکر،ایده و احساسات دانست.

الف -بین فردی

ب -درون فردی

ج -درون گروهی

د -بین گروه ها

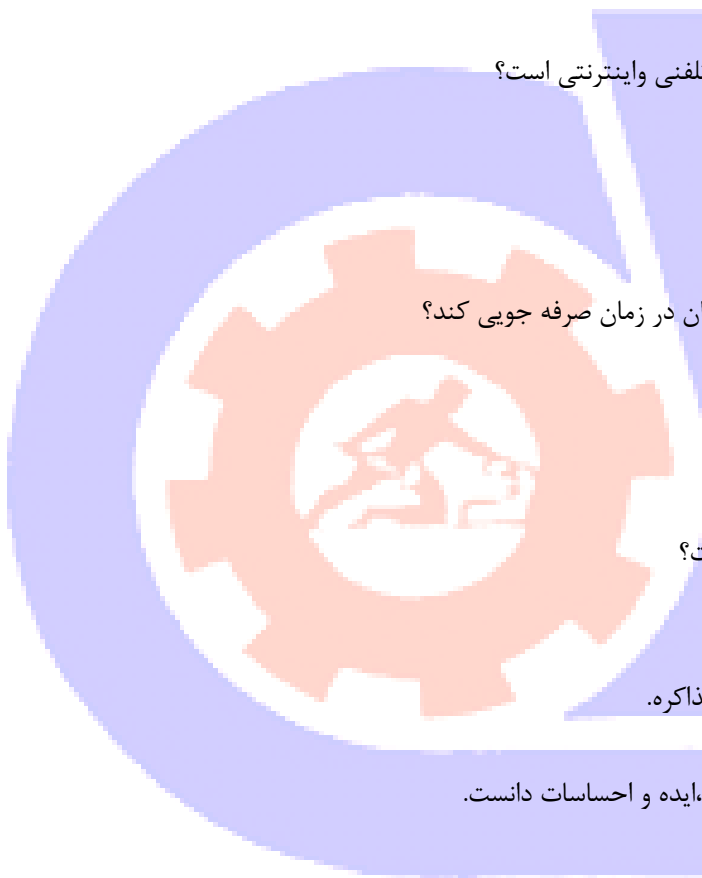
۴۲-کدام گزینه جزء تعارض درون فردی می باشد؟

الف -ناراحت بودن از مدیر خود،اما از ترس اخراج شدن جرات بیان نداشتن

ب -پذیرفتن نظر طرف مقابل

ج -تمایل نداشتن به بستنی و لاغر بودن

د -تعارض مابین دولتها و سازمانها



۴۳- کدام یک از تعارضات زیر بین همسران و خواهران و برادران اتفاق می افتد؟

الف - بین فردی

ب - درون فردی

ج - درون گروهی

د - بین گروه ها

۴۴- کدام یک از تعارضات زیر بین یک تیم و گروه کاری اتفاق می افتد؟

الف - بین فردی

ب - درون فردی

ج - درون گروهی

د - بین گروه ها

۴۵- کدام یک از تعارضات زیر می تواند در سطح بین المللی نیز صورت بگیرد؟

الف - بین فردی

ب - درون فردی

ج - درون گروهی

د - بین گروه ها

۴۶- کدام گزینه در رابطه با مدیریت تعارض صحیح است؟

الف - تعارض می تواند هم مثبت و هم مخرب باشد.

ب - هدف از مدیریت تعارض، رفع تعارض است.

ج - وجوه منفی تعارض کاملا مشخص نیست.

د - تعارض در یک سازمان صرف وقت و انرژی سازمان نمی شود.

۴۷- کدام یک جزء مزایای تعارض نمی باشد؟

الف - تعارض موجب افزایش انرژی کارکنان می شود.

ب - تعارض، شکلی است از ارتباطات.

ج - تعارض فقط دارای یک وجه مثبت است.

د - تعارض می تواند آموزنده باشد.

۴۸- کدام یک از رفتار های تعارضی زیر به معنای مجادله یا رقابت می باشد؟

الف - تهاجمی

ب - تسلیم شدن

ج - اجتناب

د - مصالحه

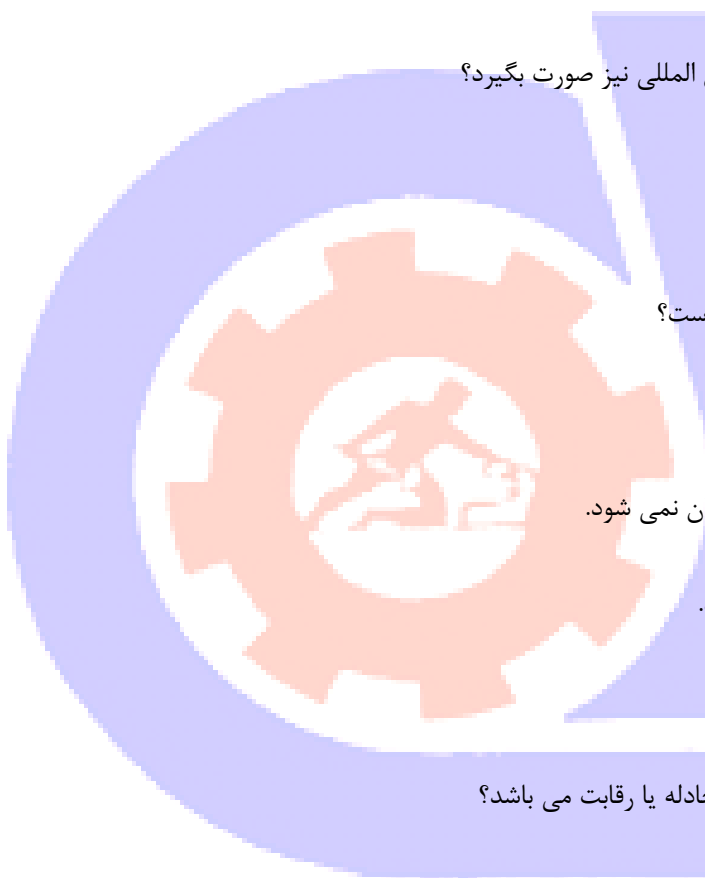
۴۹- کدام یک از رفتار های تعارضی زیر به معنای اجتناب می باشد؟

الف - تهاجمی

ب - همراهی

ج - بی تحرکی

د - مصالحه



۵۰- کدام یک از رفتار های تعارضی زیر به معنای جستجو برای حل مسئله می باشد؟

الف -تهاجمی

ب -همکاری

ج -همراهی

د -مصالحه

۵۱- این رفتار زمانی بروز می کند که افراد یا گروه هایی تنها به خواسته های خود توجه کرده و خواسته های طرف مقابل کمتر مورد توجه قرار می گیرد؟

الف -تهاجمی

ب -همکاری

ج -همراهی

د -مصالحه

۵۲- کدام گزینه در رابطه با رفتار تهاجمی درست نمی باشد؟

الف -افراد کمتر از مواضع خود عقب نشینی می کنند.

ب -برد یکی از طرفین، جز با باخت دیگری معنا پیدا نمی کند.

ج -افراد تمایل کمی به سبک خواسته های خود نشان می دهند.

د -افراد تاکید جدی بر روی خواسته های خود دارند .

۵۳- کدام گزینه در رابطه با رفتار تسلیم شدن درست نمی باشد؟

الف -نام دیگر این رفتار همراهی یا الزام است.

ب -فرد رضایت می دهد طرف مقابل به تمام خواسته های خود دست یابد.

ج -فرد نه تنها به خواسته های طرف مقابل توجه نمی کند بلکه خواسته های خود را نیز فراموش می کند.

د -ممکن است حفظ روابط در بلند مدت برایتان بیش از کسب منافع کوتاه مدت حائز اهمیت باشد.

۵۴- کدام گزینه در رابطه با رفتار اجتناب درست نمی باشد؟

الف -افراد نه به خواسته خود و نه به خواسته سایرین اهمیت نمی دهد.

ب -نام دیگر این رفتار همکاری می باشد.

ج -گاهی این رفتار را تحت عنوان رفتار انفعالی می نامند.

د -افراد ترجیح می دهند، وجود تعارض اساسا مطرح نشود.

۵۵- کدام گزینه در رابطه با رفتار همگرایی درست نمی باشد؟

الف -نام دیگر این رفتار جستجو برای حل مسئله می باشد.

ب -افراد در پی آن هستند که هم خواسته های خود و هم طرف مقابل به صورت کامل تامین شود.

ج -نتایج مورد انتظار برای هر دو طرف برنده شدن است.

د -فرد رضایت می دهد که طرف مقابل به تمام خواسته هایش برسد.

۵۶- کدام یک در طبقه بندی رفتارها در تعارض قرار نمی گیرد؟

الف -مصالحه

ب -مبالغه

ج -مجادله

د - همگرایی

۵۷- از ویژگی های یک مذاکره کننده خوب چیست؟

الف - صبر

ب - شناخت خطا

ج - رفتار خوب

د - کمک کردن

۵۸- کدام گزینه جزء طیف رفتاری انسانها هست؟

الف - شخصیت قاطع

ب - رفتار رقابتی

ج - اجتناب

د - تعارض گروهی

۵۹- کدام یک از گزینه های زیر از ویژگی شخصیت های منفعل است؟

الف - معمولا قبل از پایان یافتن صحبت دیگران، حرف زدن را آغاز می کنند.

ب - توانایی تشخیص مرز بین کمک کردن و مورد سوء استفاده قرار گرفتن را ندارند.

ج - با صدای بلند و تهاجمی حرف می زنند.

د - به خود و دیگران بها می دهند.

۶۰- کدام یک از گزینه های زیر از ویژگی شخصیت های تهاجمی است؟

الف - عدم درک و تفسیر درست رفتار دیگران.

ب - اینگونه افراد معمولا با مشکل کمبود وقت مواجه هستند.

ج - برای حق و حریم دیگران مرزی قائل نیستند.

د - لحن صحبت آنها محترمانه و دوستانه است.

۶۱- کدام یک از گزینه های زیر از ویژگی شخصیت های قاطع است؟

الف - مراقب هستند که دیگران را نرنجانند و سعی می کنند به عدالت برای همه طرفین رابطه دست یابند.

ب - حاضرند دیگران را برنجانند.

ج - ظاهر آرامو در باطن بی قرارند

د - به سادگی وارد حریم دیگران می شوند.

۶۲- به معنای بیان صادقانه و مستقیم افکار و گرفتن حق خود از دیگران است به گونه ای که حقوق دیگران را هم زیر پا

نگذاریم.

الف - شخصیت تهاجمی

ب - قاطعیت و صراحت

ج - شخصیت منفعل

د - رفتار رقابتی

۶۳- داشتن قاطعیت به چه معناست؟

الف - خشونت

ب - صراحت بیان

ج - صمیمیت

د - قدرت روحی مذاکره کننده

۶۴- یک راه مهم جهت کسب اعتبار شخصی بر سر میز مذاکره چیست؟

الف - صراحت بیان کم

ب - صمیمیت

ج - داشتن قاطعیت

د - قدرت چانه زنی

۶۵- نگرانی یک مذاکره کننده حرفه ای چ چیزی می تواند باشد؟

الف - همیشه نگران و حافظ خوشنامی خود است.

ب - صراحت بیان داشتن

ج - خشونت در رفتار

د - قدرت چانه زنی پایین

۶۶- کدام یک جزء مزایای مهارت صراحت و قاطعیت نیست؟

الف - جلوگیری از پایمال شدن حقوق خود

ب - توانایی پذیرفتن تقاضای نامعقول دیگران

ج - به رسمیت شناختن حقوق دیگران

د - اعلام آزادانه مواضع خود

۶۷- کدام گزینه در رابطه با مهارت مذاکره با سایر گزینه ها یکی نیست؟

الف - توانایی شروع کردن

ب - ابراز احساسات مثبت و منفی

ج - مطرح کردن درخواست خود

د - حقوق دیگران را پایمال کردن

۶۸- صراحت و قاطعیت در زنان و مردان به چه صورتی است؟

الف - با هم برابر است.

ب - در مردان به طور متوسط کمتر از زنان است.

ج - در زنان به طور متوسط کمتر از مردان است.

د - در زنان هم سن کمتر از مردان است.

۶۹- چه رابطه ای میان سن افراد و ارزش گذاری حق و حقوق وجود دارد؟

الف - هرچه سن پایین تر باشد عموماً افراد بیشتر برای حقوق خود ارزش قائل اند.

ب - هرچه سن بالاتر باشد عموماً افراد بیشتر برای حقوق خود ارزش قائل اند.

ج - رابطه سن و ارزش گذاری برابر است.

د - هیچ رابطه ای وجود ندارد.

۷۰- کدام گزینه جزء کانالهای ارتباطی بین یک فرستنده و گیرنده نیست؟

الف - تماس رو در رو

ب - فاکس



ج - تلفن

د - سر و صدا

۷۱- در مکالمه تلفنی که بدن نقش مهمی را ایفا نمی کند سهم واژه ها و تن صدا به ترتیب از راست به چپ چند درصد است؟

الف - ۷-۳۸

ب - ۱۰-۹۰

ج - ۹۹-۱۰

د - ۳۸-۷

۷۲- اگر در یک ارتباط کلامی، رابطه برابر باشد معمولاً...:

الف - از اسم کوچک و عبارات غیررسمی استفاده می شود.

ب - احوال پرسی به عنوان مقدمه عمل می کند.

ج - رابطه به صورت رسمی است.

د - از فامیل و عبارات غیررسمی استفاده می شود.

۷۳- پرسیدن سوالات اثرگذار منجر به ---

الف - ایجاد صمیمیت

ب - گوش دادن بیشتر

ج - خستگی مفرد

د - ایجاد خشونت

۷۴- در کدام یک از حالت‌های گوش دادن دریافت کننده هیچ نوع واکنشی درباره صحت یا کامل بودن مورد دریافتی از خود نشان

نمی دهد؟

الف - قبول کردن

ب - گوش دادن

ج - سرسری گوش دادن

د - گوش دادن جدی

۷۵- مفهوم زبان بدن دست به سینه بودن چیست؟

الف - عدم اعتماد به نفس

ب - ناراضی‌ت

ج - قضاوت کردن

د - ناراحتی

۷۶- مفهوم زبان بدن نگاه از بالای عینک به چه معناست؟

الف - رنجش و ناکامی

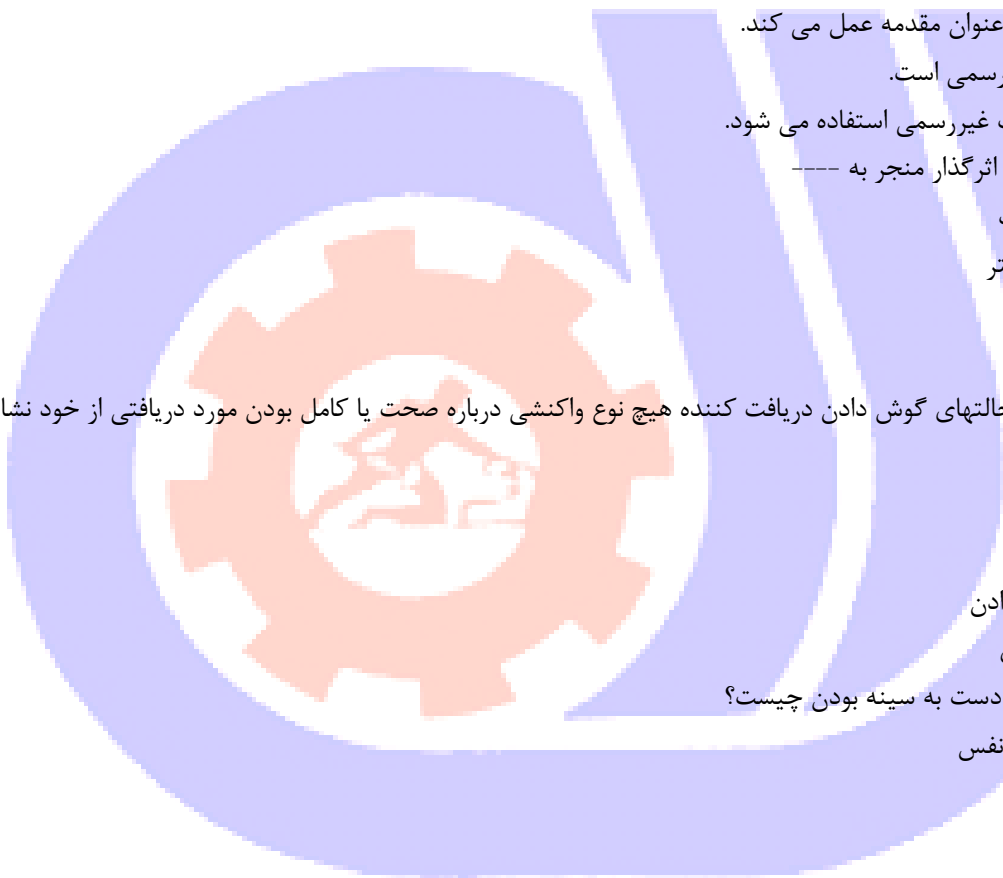
ب - حالت تدافعی

ج - قضاوت

د - عصبانیت

۷۷- مفهوم زبان بدن کشیدن یقه پیراهن به چه معناست؟

الف - ناراحتی



ب - حالت تدافعی

ج - قضاوت

د - اطمینان

۷۸- مفهوم زبان بدن شل دست دادن به چه معناست؟

الف - تصمیم گیری

ب - تفکر نقادانه

ج - شخصیت ضعیف

د - عدم اطمینان

۷۹- مفهوم زبان بدن دست مشت شده و انگشت اشاره فرمان می دهد به چه معناست؟

الف - تصمیم گیری

ب - تفکر نقادانه

ج - تحکم

د - ارزیابی

۸۰- مفهوم زبان بدن قائم نگاه داشتن سر به چه معناست؟

الف - تصمیم گیری

ب - فرد نظری ندارد

ج - نیاز به امنیت

د - ارزیابی

۸۱- فاصله شخصی در حالت غیر رسمی چند سانتی متر است؟

الف - ۳۰ تا ۴۵

ب - ۴۵ تا ۷۰

ج - ۱۲ تا ۳۰

د - ۱۲ تا ۷۰

۸۲- فاصله رسمی در معاشرت های اجتماعی چند متر است؟

الف - ۱ تا ۲,۵

ب - ۲ تا ۲,۵

ج - ۳ تا ۴

د - ۲ تا ۳,۵

۸۳- فاصله ای که بین دو فرد صمیمی وجود دارد چند سانتی متر است؟

الف - ۱۲-۴۵

ب - ۳۰-۱۲

ج - ۴۵-۳۰

د - ۵۰-۴۵

۸۴- فاصله عمومی در حالت رسمی چند متر است؟

الف - ۵



ب - ۶

ج - ۷

د - بیش از ۷

۸۵- برای موفقیت در مذاکره بهتر است از کدام یک از رفتارهای زیر استفاده شود؟

الف - رفتار سخت گیرانه

ب - رفتار مسالمت آمیز

ج - رفتار رقابتی

د - دو نوع رفتار رقابتی و نیز رفتار مبتنی بر تعامل

۸۶- کدام گزینه صحیح نیست؟

الف - تمرکز بر رفتاری تواند تاثیرات مثبتی بر مذاکره داشته باشد.

ب - انسانهایی که تمرکز بیشتری بر رفتار خود دارند، در مرحله برنامه ریزی برای مذاکره هم، بهتر از دیگران عمل می کنند.

ج - انسانهایی که کمتر به محیط بیرونی توجه می کنند تاثیر مثبتی بر مذاکره دارند.

د - انسانهایی که تمرکز بیشتری بر رفتار خود دارند، می توانند به قسمت بیشتری از هدفهای خود در یک مذاکره عملی دست یابند.

۸۷- کدام گزینه در رابطه با آراستگی ظاهر در مذاکره اشتباه می باشد؟

الف - با اعتماد به نفس رابطه ای ندارد.

ب - باید متناسب با عرف جامعه باشد.

ج - باید در شان جلسه باشد.

د - آراستگی ظاهر با احتمال خطا در قضاوت رابطه دارد.

۸۸- کدام گزینه در رابطه با نیاز انسانها به حفظ کرامت انسانی درست نیست؟

الف - زمانی که مذاکره در حضور عموم انجام می شود.

ب - وقتی که باید در برابر سایر همکاران پاسخگو بود.

ج - وقتی که مذاکره به صورت گروهی است.

د - زمانی که دو طرف از نظر موقعیت اجتماعی برابر هستند.

۸۹- تعارضاتی که ما در مذاکره هایی که در زندگی شخصی، با کسانی که دوستشان داریم، به وجود می آید به چه علت است؟

الف - تضاد منافع

ب - سوء استفاده

ج - منابع کمیاب

د - تضاد منافع و منابع کمیاب

۹۰- کدام یک جزء مراحل مذاکره محسوب نمی شود؟

الف - هدف گذاری

ب - برنامه ریزی

ج - تصمیم گیری

د - مشورت با دوستان

۹۱- کدام یک از استراتژی های زیر، جزء استراتژی انفعالی است؟

الف - اجتناب از مذاکره

ب - تعامل

ج - رقابت

د - تسلیم

۹۲- مذاکره برنده-برنده جزء کدام یک از استراتژی ها می باشد؟

الف - اجتناب از مذاکره

ب - انفعالی

ج - رقابت

د - فعال

۹۳- اولین بخش از اجزای اصلی فرایند برنامه ریزی چیست؟

الف - تعریف علایق

ب - تعریف منافع

ج - تعریف موضوعات اصلی مورد بحث

د - انتخاب راهبرد

۹۴- در مراحل مذاکره از حیث زمان، اهمیت و اولویت بندی کدام گزینه جزء اولین کار است؟

الف - اعتماد سازی

ب - تصمیم گیری

ج - برنامه ریزی

د - هدف گذاری

۹۵- از پایه های اصلی فرایند مذاکره و شرط لازم برای همکاری چیست؟

الف - اعتماد سازی

ب - تصمیم گیری

ج - برنامه ریزی

د - هدف گذاری

۹۶- حافظه جلسه چیست؟

الف - کسی که بهترین یادداشت ها را در جلسه بر می دارد.

ب - کسی که تمام اطلاعات را بدون یادداشت حفظ می کند.

ج - کسی که جلسه را تشکیل می دهد.

د - کسی که قراردادها را امضاء می کند.

۹۷- اعتبار منبع پیام به چه چیزی بستگی دارد؟

الف - تصمیم گیری

ب - قابل اعتماد بودن

ج - برنامه ریزی

د - هدف

۹۸- کدام یک از موارد زیر در تعیین اعتبار نسبت به طرز برخورد تاثیر قوی تری دارد؟

الف - تصمیم گیری-صلاحیت



ب - قابل اعتماد بودن - برنامه ریزی

ج - صلاحیت - قابل اعتماد بودن

د - تصمیم گیری - قابل اعتماد بودن

۹۹- کدام گزینه جزء عوامل تاثیر گذار در میزان اعتبار منبع پیام نمی باشد؟

الف - شهرت شخصی

ب - تصمیم گیری

ج - ظاهر و نحوه معرفی خود

د - جذابیت شخصی

۱۰۰- زمانی که نیازها و هدف های شما و همزمان نیازها و هدف های طرف مقابل برآورده می شود از چه نوع مذاکره ای استفاده شده است؟

الف - برنده-برنده

ب - برنده-بازنده

ج - بازنده-برنده

د - تابعیت

۱۰۱- کدام یک جزء ویژگی های مذاکره برنده-برنده نیست؟

الف - بلوغ رفتاری

ب - بلوغ فکری

ج - اعتماد به نفس

د - صداقت

۱۰۲- کدام یک از تاکتیک های زیر به دو افسر تشبیه شده است؟

الف - برنده-برنده

ب - آدم خوبه-آدم بده

ج - قاطعانه

د - خورده امتیاز

۱۰۳- اگر با معامله موافقت کنید، امتیاز X را به شما می دهم جزء کدام یک از تاکتیک های زیر است؟

الف - برنده-برنده

ب - آدم خوبه-آدم بده

ج - امتیاز های اهدایی

د - خورده امتیاز

۱۰۴- کدام یک از تاکتیک های زیر به نوعی اهانت آمیز است؟

الف - موضوع انحرافی

ب - دست پایین-دست بالا

ج - قاطعانه

د - خورده امتیاز

۱۰۵- کدام یک از تاکتیک های زیر حيله گرانه است و اعمال آن ممکن است دشوار باشد؟



الف - موضوع انحرافی

ب - دست پایین - دست بالا

ج - قاطعانه

د - خورده امتیاز

۱۰۶- نام دیگر تاکتیک جوجه چیست؟

الف - بزدل و قهرمان

ب - دست پایین - دست بالا

ج - قاطعانه

د - خورده امتیاز

۱۰۷- کدام یک از تاکتیک های زیر شبیه تاکتیک مرعوب سازی است؟

الف - بزدل و قهرمان

ب - دست پایین - دست بالا

ج - قاطعانه

د - رفتار تهاجمی

۱۰۸- کدام یک از تاکتیک های زیر یک استراتژی برنده-برنده است؟

الف - خورده امتیاز

ب - بزدل و قهرمان

ج - قاطعانه

د - تابعیت

۱۰۹- کدام گزینه در رابطه با پیشنهاد های دارای مهلت محدود صحیح نیست؟

الف - پیشنهاد انفجاری صرفا یک پیشنهاد است.

ب - آخرین پیشنهاد یک مذاکره کننده محسوب می شود.

ج - رد پیشنهاد از سوی طرف مقابل به معنای پایان مذاکره است.

د - این پیشنهاد در ذات خود چیزی از جنس تهدید و نیز تحمیل محدوده زمانی دارد.

۱۱۰- کدام گزینه جزء چالش های متداول در مذاکره نیست؟

الف - پیشنهاد انفجاری

ب - تاکتیک زبان بازی

ج - عدم وفاداری به تعهدات

د - مواجهه با استراتژی کالباسی

۱۱۱- کدام گزینه جزء ترفند مذاکره از نوع استراتژی کالباسی است؟

الف - به نظر می رسد دروغ و فریب، به بخش جدایی ناپذیر مذاکره ها تبدیل شده.

ب - این ترفند به منظور فشار بر طرف مقابل برای موافقت سریع است.

ج - طرف مقابل مذاکره، تمام خواسته های خود را طی یک مرحله مطرح نمی کند.

د - مهلتی محدود برای پذیرش آن تعیین می شود.

۱۱۲- دستور جلسه به چه معناست؟

الف - فهرستی از موضوعات مورد بحث

ب - فهرستی از میهمانان

ج - فهرستی از نتیجه جلسه

د - فهرستی از اعضای گروه

۱۱۳- برای تهیه کدام بخش از مدیریت جلسه لازم است با اعضای گروه خود بحث و گفتگو کنید؟

الف - چیدمان جلسه

ب - پیش نویس

ج - زمان بندی دستور جلسه

د - مکان جلسه

۱۱۴- هر چند ساعت یکبار باید اعلام تنفس در جلسه صورت بگیرد؟

الف - ۱ ساعت

ب - حداکثر ۱ ساعت

ج - ۲ ساعت

د - حداکثر ۲ ساعت

۱۱۵- کدام گزینه در رابطه با چیدمان جلسه صحیح نمی باشد؟

الف - رهبر باید بتواند همه اعضای اصلی را ببیند.

ب - صندلی ها را با فاصله مساوی از یکدیگر قرار دهید.

ج - تماس چشمی در چیدمان صندلی مهم نمی باشد.

د - در جلسه رسمی رو به روی هم بنشینند.

۱۱۶- قدرتمندترین ابزار برای رسیدن به حداکثر بهره وری چیست؟

الف - فهرست روزانه کارها

ب - مدیریت جلسه

ج - انگیزه

د - تماس چشمی

۱۱۷- کدام یک از تاکتیک های زیر برای به دست آوردن زمان مناسب است؟

الف - پیشنهاد جدید

ب - برنده-برنده

ج - آدم خوبه-آدم بده

د - کند کردن سرعت مذاکره

۱۱۸- مهم ترین پایه مذاکره چیست؟

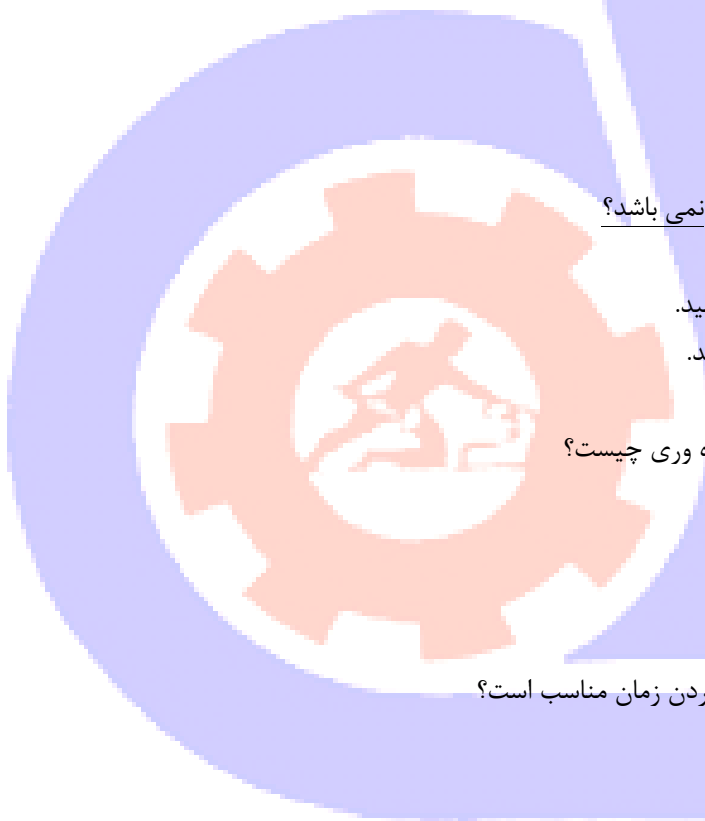
الف - توافق

ب - پیشنهاد اولیه

ج - شناخت درست و بازنگری

د - رفع اختلاف

۱۱۹- عبارت است از جستجو برای کسب منفعت به واسطه یک توافق.



الف - چانه زنی

ب - مذاکره

ج - توافق

د - مناظره

۱۲۰- کدام گزینه جزء راهکارهای جایگزین چانه زنی نمی باشد؟

الف - نخریدن

ب - ساختن

ج - بازور گرفتن

د - پیشنهاد دادن

