

نمونه سوالات : اصول مذاکره و مدیریت قراردادها

۱(۱۰۱) دیدگاه روابط انسانی از اواخر دهه تا اواسط دهه نظریه غالب در زمینه تعارض بود.

۱(۱۰۱) 1970 - 1940 ۲(۱۰۱) 1970 - 1992 ۳(۱۰۱) 1992 - 1940 ۴(۱۰۱) 1940 - 1988

۲(۱۰۱) عدم سازگاری میان ارزشها و هنجارهای فردی و گروهی مانند بایدها و نبایدهای رفتاری و تقاضاهایی که بوسیله مدیران عالی سازمان تعیین می شود، شامل کدام تعارض می شود؟

۱(۱۰۱) تعارض رویه ای ۲(۱۰۱) تعارض در هدف ۳(۱۰۱) تعارض شناختی ۴(۱۰۱) تعارض احساسی

۳(۱۰۱) کدام گزینه سطوح تعارض در سازمان را به ترتیب بیان می کند؟

۱(۱۰۱) میان فردی - میان گروهی - درون گروهی - میان سازمانی - درون فردی

۲(۱۰۱) میان گروهی - میان سازمانی - درون گروهی - میان فردی - درون فردی

۳(۱۰۱) میان سازمانی - میان گروهی - درون گروهی - میان فردی - درون فردی

۴(۱۰۱) میان سازمانی - میان گروهی - درون گروهی - درون فردی - میان فردی

۴(۱۰۱) کدام نوع تعارض هنگامی رخ می دهد که فرد باید برای انجام کاری تصمیم بگیرد که هم نتایج مثبت و هم نتایج منفی در بر دارد؟

۱(۱۰۱) تعقیب - تعقیب ۲(۱۰۱) اجتناب - اجتناب ۳(۱۰۱) تعقیب - اجتناب ۴(۱۰۱) اجتناب - تعقیب

۵(۱۰۱) کدام نوع از تعارض در نقش، هنگامی رخ می دهد که پیامها و فشارهای یکی از افرادی که با همدیگر (مجموعه نقشی) را ایفا می کنند، ناسازگار باشد؟

۱(۱۰۱) تعارض در نقش میان واگذار کنندگان نقش ۲(۱۰۱) تعارض میان نقش ها

۳(۱۰۱) تعارض در نقش پذیرنده نقش ۴(۱۰۱) تعارض در نقش درون فردی واگذار کننده نقش

۶(۱۰۱) کدام گزینه مانند، میدان مین بالقوه برای مدیران به شمار می آیند؟

۱(۱۰۱) تعارضهای شخصیتی ۲(۱۰۱) تعارض میان فردی

۳(۱۰۱) تعارض درون فردی ۴(۱۰۱) تعارض میان سازمانی

۷(۱۰۱) افراد بلدوزرمآب ، در دسته کدام افراد قرار دارند؟

۱(۱۰۱) افراد بدبین ۲(۱۰۱) افراد چرب زبان ۳(۱۰۱) افراد همه چیزدانان ۴(۱۰۱) افراد آرام

۸(۱۰۱) کدام نوع از تعارض در سازمانها بسیار معمول و گاه بسیار شدید، کاهنده انرژی و برای طرفین پرهزینه است؟

۱(۱۰۱) تعارض درون گروهی ۲(۱۰۱) تعارض در نقش

۳(۱۰۱) تعارض میان گروهی ۴(۱۰۱) تعارض صف

۹(۱۰۱۰) اولویت نخست مدیران در رویارویی با تعارض میان گروهی کدام مورد است؟

۱(۱۰۱۰) تعامل میان گروه

۲(۱۰۱۰) انسجام گروه

۳(۱۰۱۰) توافق میان گروه

۴(۱۰۱۰) شناسایی و ریشه کنی رابطه های منفی موجود در میان گروهها

۱۰(۱۰۱۰) از جمله شرایطی که تعارض غیر کارکردی یا ناسودمند ایجاد می کنند، کدام مورد است؟

۱(۱۰۱۰) ایجاد شخصیتها یا نظامهای ارزشی ناسازگار

۲(۱۰۱۰) تداخل شرح مشاغل یا مرزهای نامعین شغلی

۳(۱۰۱۰) رقابت برای دستیابی به منابع محدود

۴(۱۰۱۰) هر سه مورد

۱۱(۱۰۱۰) مخالفت دانش آموز یا دانشجویی که دست خود را بلند کرده، مطلبی را که معلم یا استاد گفته زیر سوال می برد تا

تعارضهای شدیدی که به صورت اعتصاب و آشوب بروز می کنند، طیفهایی از کدام تعارض است؟

۱(۱۰۱۰) تعارض آشکار

۲(۱۰۱۰) تعارض عمودی

۳(۱۰۱۰) تعارض افقی

۴(۱۰۱۰) تعارض مثبت

۱۲(۱۰۱۰) هنگامی که فرد وجود تعارض را تشخیص می دهد ولی به طور انفعالی عقب نشینی می کند یا موضوع را سرکوب می

کند، گفته می شود کدام سبک را در پیش گرفته است؟

۱(۱۰۱۰) رقابت

۲(۱۰۱۰) اجتناب

۳(۱۰۱۰) نرمش

۴(۱۰۱۰) مصالحه

۱۳(۱۰۱۰) برخی از حقوق دانهای کانادایی بر این باورند که حل اختلاف به چه صورت روشی سریع تر و کارپسندتر از رهیافت

سنتی مقابله ای به شمار می آید؟

۱(۱۰۱۰) خودعدالتی

۲(۱۰۱۰) تسهیل

۳(۱۰۱۰) کدخدامنشی

۴(۱۰۱۰) آشتی

۱۴(۱۰۱۰) کدام هدفها در هر مذاکره به نتایج خوب کار کردن افراد درگیر مذاکره با همدیگر پس از به نتیجه رسیدن مذاکره اشاره

دارد؟

۱(۱۰۱۰) نمایندگی

۲(۱۰۱۰) میان گروه

۳(۱۰۱۰) ماهوی

۴(۱۰۱۰) رابطه ای

۱۵(۱۰۱۰) گامهای مذاکره اثربخش به ترتیب، در کدام گزینه بیان شده است؟

۱(۱۰۱۰) ارزیابی گزینه ها - شناسایی منافع هر یک از طرفین - ایجاد منافع مشترک - آمادگی

۲(۱۰۱۰) ارزیابی گزینه ها - آمادگی - شناسایی منافع هر یک از طرفین - ایجاد منافع مشترک

۳(۱۰۱۰) آمادگی - شناسایی منافع هر یک از طرفین - ایجاد منافع مشترک - ارزیابی گزینه ها

۴(۱۰۱۰) آمادگی - ارزیابی گزینه ها - شناسایی منافع هر یک از طرفین - ایجاد منافع مشترک

۱۶(۱۰۱۰) کدام مورد به شدت بر ماهیت، ارزیابی گزینه ها و نتایج مذاکره اثر می گذارد؟

- ۱(۱۰۱۰) بافت ذهنی مذاکره کنندگان
۲(۱۰۱۰) تقاضای کارکنان
۳(۱۰۱۰) صفات مشخصه
۴(۱۰۱۰) تعصبات شخصی

۱۷(۱۰۱۰) کدام گزینه راهبردهای متداول در مذاکره را بیان می کند؟

- ۱(۱۰۱۰) رقابتی - همکاری مبتنی بر اعتماد - نرمش
۲(۱۰۱۰) مذاکره اثربخش - تعصب شناختی - توافق آشکار
۳(۱۰۱۰) توافق پنهان - توافق آشکار - خودنفعی
۴(۱۰۱۰) خودنفعی - رقابتی - تعصب

۱۸(۱۰۱۰) تعریف زیر مربوط به کدام نوع از مذاکره کننده است؟

«مذاکره کننده وانمود می کند موافق و راهگشاست، در حالی که به منظور کسب اعتماد و دوستی طرف مقابل، پیشنهادها یا تقاضاهای محال دارد.»

- ۱(۱۰۱۰) به ظاهر موجه
۲(۱۰۱۰) تفرقه افکن
۳(۱۰۱۰) کودن
۴(۱۰۱۰) بازپرس

۱۹(۱۰۱۰) چه زمانی مذاکره رخ می دهد؟

- ۱(۱۰۱۰) هر طرف مذاکره بارها پرسشهایی را مطرح سازد تا گفته ها و خواسته های طرف مقابل کاملاً روشن شود.
۲(۱۰۱۰) هر از چند گاه مذاکره کننده خود را در جای طرف مقابل قرار داده و تلاش کند وضعیت را از منظر او ببیند.
۳(۱۰۱۰) مذاکره کننده به منظور روشن شدن موضع طرف مقابل به طور فعال گوش دهد.
۴(۱۰۱۰) هر سه مورد

۲۰(۱۰۱۰) کدام مورد شخص سوم بی طرفی است که راه حل مورد مذاکره را با استفاده از استدلال و تشویق تسهیل می کند و راه حل‌های جایگزین را پیشنهاد می نماید؟

- ۱(۱۰۱۰) حکم
۲(۱۰۱۰) صلح دهنده
۳(۱۰۱۰) میانجی
۴(۱۰۱۰) مشاور

۲۱(۱۰۱۰) مذاکره با به طور تاریخی، چالشهای متفاوتی را به وجود می آورد. آنها با شروع بحث روی مطلوبهای بیان شده تاکید می کنند و بر برقراری رابطه تاکید ندارند.

- ۱(۱۰۱۰) چینیه‌ها
۲(۱۰۱۰) روسها
۳(۱۰۱۰) اعراب
۴(۱۰۱۰) ژاپنیها

۲۲(۱۰۱۰) در کدام کشور روابط شخصی بخش مهمی از مذاکره در زمینه کسب و کار به شمار می آید؟

- ۱(۱۰۱۰) مکزیک
۲(۱۰۱۰) چین
۳(۱۰۱۰) ژاپن
۴(۱۰۱۰) روسیه

۲۳(۱۰۱۰) در کدام نوع از فنون غیر اخلاقی مذاکره، مذاکره کننده از طرف مقابل می خواهد امتیازاتی بدهد که به سود او تمام شود و طرف مقابل به همان میزان یا بیشتر ضرر کند، یا مذاکره کننده وضعیت «برد-برد» را به حالت «برد-باخت» تبدیل می کند؟

۱(۱۰۱۰) گسیختگی در افکار طرف مقابل

۲(۱۰۱۰) تغییر موضع

۳(۱۰۱۰) تقویت موضع خود

۴(۱۰۱۰) حداکثر کردن تقاضا

۲۴(۱۰۱۰) در مدیریت مذاکره و تعارض همواره کدام راهبرد بهتر است؟

۱(۱۰۱۰) برد - برد

۲(۱۰۱۰) برد - باخت

۳(۱۰۱۰) باخت - باخت

۴(۱۰۱۰) باخت - برد

۲۵(۱۰۱۰) کدام نوع از تعارضهای میان گروهی، ممکن است در تمام سطوح پنج گانه تعارض دیده شود؟

۱(۱۰۱۰) تعارض افقی

۲(۱۰۱۰) تعارض مبتنی بر تنوع

۳(۱۰۱۰) تعارض عمودی

۴(۱۰۱۰) تعارض صف و ستاد

۲۶(۱۰۱۰) کدام گزینه سازوکاری تهاجمی است که مقاومت فعال یا انفعالی را نشان می دهد؟

۱(۱۰۱۰) خوگرفتگی

۲(۱۰۱۰) انتقال خشم

۳(۱۰۱۰) منفی بافی

۴(۱۰۱۰) گریز

۲۷(۱۰۱۰) اگر فردی بخواهد میان گرفتن ارتقا در یک سازمان که برایش ارزشمند است و شغل جدید مطلوب در سازمان دیگر، یکی را انتخاب کند دچار کدام تعارض می شود؟

۱(۱۰۱۰) اجتناب - اجتناب

۲(۱۰۱۰) تعقیب - تعقیب

۳(۱۰۱۰) تعقیب - اجتناب

۴(۱۰۱۰) اجتناب - تعقیب

۲۸(۱۰۱۰) «فرار، تبدیل و تخیل گرایی»، از جمله کدام سازوکارها به شمار می آیند؟

۱(۱۰۱۰) منفی بافی

۲(۱۰۱۰) تهاجمی

۳(۱۰۱۰) مصالحه

۴(۱۰۱۰) عقب نشینی

شماره سوال	پاسخ صحیح
1	الف
2	ب
3	ج
4	ج
5	د
6	الف
7	ج
8	ج
9	د
10	د
11	الف
12	ب
13	ج
14	د
15	د
16	الف
17	الف
18	الف
19	د
20	ج
21	ب
22	الف
23	د
24	الف
25	ب
26	ج
27	ب
28	د

۱(۱۰۱۰) دیدگاه جاری نسبت به تعارض، کدام دیدگاه است؟

۱(۱۰۱۰) تعامل گرایان

۲(۱۰۱۰) نهضت روابط انسانی

۳(۱۰۱۰) نظریه پردازان کلاسیک مدیریت

۴(۱۰۱۰) نظریه پردازان کلاسیک کارکنان

۲(۱۰۱۰) تعارض در هدف به چه صورت معنی شده است؟

۱(۱۰۱۰) ناسازگاری در اندیشه ها

۲(۱۰۱۰) ناسازگاری در اولویتها

۳(۱۰۱۰) ناسازگاری در احساسات

۴(۱۰۱۰) ناسازگاری در دیدگاهها

۳(۱۰۱۰) کدام نوع تعارض از ناسازگاری افکار و اندیشه های درون فردی یا میان فردی ایجاد می شود؟

۱(۱۰۱۰) هدف

۲(۱۰۱۰) رویه ای

۳(۱۰۱۰) شناختی

۴(۱۰۱۰) اولویتی

۴(۱۰۱۰) کدام نوع تعارض زمانی رخ می دهد که فرد بای برای انجام کاری تصمیم بگیرد که هم نتایج مثبت و هم نتایج منفی را در بر دارد؟

۱(۱۰۱۰) تعقیب - تعقیب

۲(۱۰۱۰) اجتناب - تعقیب

۳(۱۰۱۰) اجتناب - اجتناب

۴(۱۰۱۰) تعقیب - اجتناب

۵(۱۰۱۰) کدام دسته از افراد به طور نامناسب با تعارض درونی خود کشمکش دارند و از این رو نمی توانند مسائل خود را حل کنند؟

۱(۱۰۱۰) افراد دارای گرایشهای عصبی شدید

۲(۱۰۱۰) افراد دارای گرایشهای شخصی

۳(۱۰۱۰) افراد دارای گرایشهای عصبی

۴(۱۰۱۰) افراد دارای گرایشهای افسردگی شدید

۶(۱۰۱۰) کدام گزینه مجموعه ای از صفات مشخصه نسبتا پایدار و ویژگیهای منحصر به فردی است که هویت هر شخص را شکل می دهد؟

۱(۱۰۱۰) رفتار

۲(۱۰۱۰) شخصیت

۳(۱۰۱۰) نقش

۴(۱۰۱۰) تفکر

۷(۱۰۱۰) رمز برخورد با رفتار خصمانه / تهاجمی، کدام مورد است؟

۱(۱۰۱۰) بهتر است از موضع حل مسئله استفاده شود.

۲(۱۰۱۰) باید آنها را وادار به حرف زدن کرد.

۳(۱۰۱۰) شناخت این نوع رفتار و ذینفعان در دام آن است.

۴(۱۰۱۰) باید از راهبرد مصالحه استفاده کرد.

۸(۱۰۱۰) بلدورزها و بادکنکها، در کدام دسته از طبقه بندی افراد با رفتار پیچیده و دشوار، قرار دارند؟

۱(۱۰۱۰) افراد همه چیزدانان

۲(۱۰۱۰) افراد بدبین

۳(۱۰۱۰) افراد چرب زبان

۴(۱۰۱۰) افراد آرام

۹(۱۰۱۰) تحقیقات حاکی از آن است که کسب و کارهای خانوادگی به نسل دوم رسیده و آنها به نسل سوم منتقل شده است.

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| ۱(۱۰۱۰) یک دهم - سه دهم | ۲(۱۰۱۰) سه دهم - یک دهم |
| ۳(۱۰۱۰) سه دهم - دو دهم | ۴(۱۰۱۰) دو دهم - سه دهم |

۱۰(۱۰۱۰) برخورد میان کارکنان در سطوح مختلف سازمان را چه تعارضی گویند؟

- | | | | |
|--------------|-------------------|---------------|-----------------------|
| ۱(۱۰۱۰) افقی | ۲(۱۰۱۰) صف و ستاد | ۳(۱۰۱۰) عمودی | ۴(۱۰۱۰) مبتنی بر تنوع |
|--------------|-------------------|---------------|-----------------------|

۱۱(۱۰۱۰) انسجام بیش از حد گروه می‌تواند، را رشد دهد.

- | | | | |
|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| ۱(۱۰۱۰) میان گروهی | ۲(۱۰۱۰) درون گروهی | ۳(۱۰۱۰) گروه اندیشی | ۴(۱۰۱۰) فرد اندیشی |
|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|

۱۲(۱۰۱۰) کدامیک از گزینه های زیر از عوامل فردی علل تعارض در سازمانها است؟

- | | | | |
|-----------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| ۱(۱۰۱۰) به هم وابستگی | ۲(۱۰۱۰) منابع مشترک | ۳(۱۰۱۰) موانع ارتباطاتی | ۴(۱۰۱۰) هدفهای متفاوت |
|-----------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|

۱۳(۱۰۱۰) برای حل بحران رهبری، استفاده از کدام سبک به منظور هدایت سازمان ضرورت دارد؟

- | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| ۱(۱۰۱۰) تفویضی | ۲(۱۰۱۰) تشویقی | ۳(۱۰۱۰) حمایتی | ۴(۱۰۱۰) دستوری |
|----------------|----------------|----------------|----------------|

۱۴(۱۰۱۰) در کدامیک از گامهای به هم پیوسته زیر برای ایجاد نگرش مثبت نسبت به تعارض در سازمان، برای تنوع نیروی انسانی و رویارویی با تفاوتها باید قائل شد.

- | | | | |
|--------------|---------------|---------------|----------------|
| ۱(۱۰۱۰) ارزش | ۲(۱۰۱۰) تفاوت | ۳(۱۰۱۰) تعارض | ۴(۱۰۱۰) موفقیت |
|--------------|---------------|---------------|----------------|

۱۵(۱۰۱۰) کدام گزینه معرف نتیجه مطلوب مورد انتظار در مدل تعارض کارکردی است؟

- | | | | |
|---------------|-------------------------|-----------------|--------------------|
| ۱(۱۰۱۰) توافق | ۲(۱۰۱۰) روابط مستحکم‌تر | ۳(۱۰۱۰) یادگیری | ۴(۱۰۱۰) هر سه مورد |
|---------------|-------------------------|-----------------|--------------------|

۱۶(۱۰۱۰) نام کدام فن زیر برگرفته از یک اقدام سنتی در کلیساهای کاتولیک روم در گذشته است؟

- | | | | |
|-------------|----------------|---------------|---------------|
| ۱(۱۰۱۰) جدل | ۲(۱۰۱۰) خلاقیت | ۳(۱۰۱۰) نقادی | ۴(۱۰۱۰) توافق |
|-------------|----------------|---------------|---------------|

۱۷(۱۰۱۰) کدام مورد می‌تواند به عقب نشینی منجر شود؟

- | | | | |
|---------------|-------------------|--------------|--------------|
| ۱(۱۰۱۰) تعارض | ۲(۱۰۱۰) بی تفاوتی | ۳(۱۰۱۰) سلطه | ۴(۱۰۱۰) نرمش |
|---------------|-------------------|--------------|--------------|

۱۸(۱۰۱۰) افراد موفق و دارای عملکرد عالی از کدام سبک در مدیریت تعارض بیشتر استفاده می‌کنند؟

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| ۱(۱۰۱۰) همکاری مبتنی بر مصالحه | ۲(۱۰۱۰) همکاری مبتنی بر سازش |
|--------------------------------|------------------------------|

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| ۳(۱۰۱۰) همکاری مبتنی بر رقابت | ۴(۱۰۱۰) همکاری مبتنی بر اعتماد |
|-------------------------------|--------------------------------|

۱۹(۱۰۱۰) پژوهشهای میدانی مدیران در سازمانها کدام نتیجه را به همراه داشته است؟

۱(۱۰۱۰) جنسیت بر سبک مدیریت تعارض اثر مثبت دارد.

۲(۱۰۱۰) زنان و مردان در هر سطح از مدیریت تعارض را مشابه هم مدیریت می کنند.

۳(۱۰۱۰) جنسیت بر سبک مدیریت تعارض اثر منفی دارد.

۴(۱۰۱۰) برای برقراری بهبود پایدار شناخت منشا تعارض ضرورت ندارد.

۲۰(۱۰۱۰) هر مذاکره نوعا چند عنصر مهم دارد؟

۱(۱۰۱۰) 3

۲(۱۰۱۰) 8

۳(۱۰۱۰) 4

۴(۱۰۱۰) 5

۲۱(۱۰۱۰) کدام نوع مذاکره به طور معمول درباره یک مورد به تنهایی صورت می گیرد که در آن سود یکی به ضرر دیگری تمام می شود و از این جهت این نوع مذاکره را مذاکره برد و باخت می نامند؟

۱(۱۰۱۰) توزیعی

۲(۱۰۱۰) تلفیقی

۳(۱۰۱۰) ساخت دهی

۴(۱۰۱۰) درون سازمانی

۲۲(۱۰۱۰) کدام مورد برای مذاکره باید بسیار زودتر از آغاز رسمی مذاکره فراهم شود؟

۱(۱۰۱۰) ارزیابی گزینه ها

۲(۱۰۱۰) آمادگی

۳(۱۰۱۰) شناسایی منافع

۴(۱۰۱۰) ایجاد منافع

۲۳(۱۰۱۰) هر قدر مذاکره کنندگان بیشتری کسب کند بهتر می توانند مذاکره صورت دهند.

۱(۱۰۱۰) اطلاعات

۲(۱۰۱۰) شناخت

۳(۱۰۱۰) تجربه

۴(۱۰۱۰) آمادگی

۲۴(۱۰۱۰) در کدام نوع از مذاکره، مذاکره کنندگان به جای حمله به طرف مقابل و موضع گیری، روی حل مسئله متمرکز شده و به راه حل یابی مشترک و کشف علائق یکدیگر می پردازند؟

۱(۱۰۱۰) اصول گرا

۲(۱۰۱۰) توافق آشکار

۳(۱۰۱۰) توافق نهان

۴(۱۰۱۰) اثربخش

۲۵(۱۰۱۰) کدام راهبرد معمولا در مذاکره توزیعی کاربرد دارد و بر کسب هدفهای یک طرف به قیمت عدم دستیابی طرف مقابل به اهدافش مبتنی است؟

۱(۱۰۱۰) رقابتی

۲(۱۰۱۰) اثربخش

۳(۱۰۱۰) خودنفعی

۴(۱۰۱۰) اصول گرا

۲۶(۱۰۱۰) کدام مذاکره کننده، وانمود می کند موافق و راهگشاست، در حالی که به منظور کسب اعتماد و دوستی طرف مقابل، پیشنهادها یا تقاضاهای محال دارد؟

۱(۱۰۱۰) مذاکره کننده آغازگر پرخاشگر

۲(۱۰۱۰) مذاکره کننده به ظاهر موجه

۳(۱۰۱۰) مذاکره کننده کودن

۴(۱۰۱۰) مذاکره کننده تفرقه افکن

۲۷) کدامیک از مهارت‌های زیر برای اثر بخشی نقش سوم تسهیل گر است؟

۱) (۱۰۱۰) توان تشخیص تعارض

۲) (۱۰۱۰) مهارت بن بست شکنی و تسهیل بحثها در زمان مناسب

۳) (۱۰۱۰) توان پذیرش طرفین و ارائه حمایت عاطفی و اطمینان بخشی مجدد

۴) (۱۰۱۰) هر سه مورد

۲۸) کدام گزینه درست است؟

۱) (۱۰۱۰) صلح دهنده شخصی مورد اعتمادی است که ارتباطات غیر رسمی میان مذاکره کنندگان برقرار می کند.

۲) (۱۰۱۰) صلح دهنده شخصی مورد اعتمادی است که ارتباطات رسمی میان مذاکره کنندگان برقرار می کند.

۳) (۱۰۱۰) صلح دهنده شخص سوم مورد اعتمادی است که ارتباطات غیر رسمی میان مذاکره کنندگان برقرار می کند.

۴) (۱۰۱۰) صلح دهنده شخص سوم مورد اعتمادی است که ارتباطات رسمی میان مذاکره کنندگان برقرار می کند.

۲۹) مذاکره به چه کسانی به طور تاریخی، چالشهای متفاوتی را بوجود می آورد؟

۱) (۱۰۱۰) انگلیسی ها

۲) (۱۰۱۰) امریکایی ها

۳) (۱۰۱۰) ژاپنی ها

۴) (۱۰۱۰) روس ها

۳۰) کدام موارد زیر انگیزه مذاکره کنندگان در انجام رفتارهای غیر اخلاقی هستند؟

۱) (۱۰۱۰) انگیزه سود

۲) (۱۰۱۰) حس رقابت

۳) (۱۰۱۰) عدالت خواهی

۴) (۱۰۱۰) هر سه مورد

سوال	پاسخ صحيح	شماره
1	الف	
2	ب	
3	ج	
4	د	
5	الف	
6	ب	
7	ج	
8	الف	
9	ب	
10	ج	
11	ج	
12	ج	
13	د	
14	الف	
15	د	
16	ج	
17	ب	
18	د	
19	ب	
20	ج	
21	الف	
22	ب	
23	ج	
24	د	
25	الف	
26	ب	
27	د	
28	ج	
29	د	
30	د	

۱(۱۰۱۰) تفاوت‌هایی که در تعاریف تعارض وجود دارند، حول کدام محور متمرکزند؟

۱(۱۰۱۰) قصد و نیت ۲(۱۰۱۰) درک و فهم ۳(۱۰۱۰) علم و درک ۴(۱۰۱۰) علم و فهم

۲(۱۰۱۰) کدام نظریه پردازان بر این باورند که میزان مناسبی از تعارض برای عملکرد کارآمد در هر سازمان ضرورت دارد؟

۱(۱۰۱۰) دیدگاه نهضت روابط انسانی ۲(۱۰۱۰) دیدگاه تعامل گرایان

۳(۱۰۱۰) دیدگاه نظریه پردازان کلاسیک مدیریت ۴(۱۰۱۰) دیدگاه پژوهشگران

۳(۱۰۱۰) کدام تعارض شاید مایوس کننده ترین نوع تعارض در تجربه هر فرد باشد؟

۱(۱۰۱۰) تعارض اداری میان رئیس و مرئوس ۲(۱۰۱۰) تعارض معنوی میان رئیس و مرئوس

۳(۱۰۱۰) تعارض احساسی میان رئیس و مرئوس ۴(۱۰۱۰) تعارض برخوردی میان رئیس و مرئوس

۴(۱۰۱۰) تعارض درون فردی اغلب همراه با فشارهای واقعی یا ادراک شده از ناسازگاری میان هدفها یا انتظارات به چه صورت نمود می یابد؟

۱(۱۰۱۰) تعقیب - تعقیب ۲(۱۰۱۰) اجتناب - اجتناب ۳(۱۰۱۰) تعقیب - اجتناب ۴(۱۰۱۰) هر سه مورد

۵(۱۰۱۰) کدام نوع تجانس درونی هنگامی رخ می دهد که فرد ناسازگاریهای میان افکار و یا رفتارهای خود بیابد؟

۱(۱۰۱۰) گرایشهای عصبی ۲(۱۰۱۰) تعقیب - تعقیب

۳(۱۰۱۰) عدم تجانس شناختی ۴(۱۰۱۰) سختی محیط کار

۶(۱۰۱۰) کدام سازوکار حالتی را نشان می دهد که فرد به تعارض عادت کرده، یا رفتار ناسودمند از خود بروز می دهد که مسلماً تعارض را حل نخواهد کرد؟

۱(۱۰۱۰) انتقال خشم ۲(۱۰۱۰) منفی بافی ۳(۱۰۱۰) تهاجمی ۴(۱۰۱۰) خوگرفتگی

۷(۱۰۱۰) کدام افراد صرفاً پندار «همه چیز دانستن» دارند؟

۱(۱۰۱۰) بادکنک مآب ها ۲(۱۰۱۰) بلدورزها ۳(۱۰۱۰) بدبین ۴(۱۰۱۰) چرب زبان

۸(۱۰۱۰) برخورد میان کارکنان در سطوح مختلف سازمان را چه تعارضی می گویند؟

۱(۱۰۱۰) تعارض افقی ۲(۱۰۱۰) تعارض عمودی

۳(۱۰۱۰) تعارض صف و ستاد ۴(۱۰۱۰) تعارض مبتنی بر تنوع

۹(۱۰۱۰) هنگامی که مشاغل بسیار شوند، کارکنان در کارهای معینی مهارت کسب می کنند؟

۱(۱۰۱۰) حرفه ای ۲(۱۰۱۰) عمومی ۳(۱۰۱۰) تخصصی ۴(۱۰۱۰) سیستمی

۱۰ (۱۰۱۰) کدام شبکه قدرت بیانگر رابطه بین فرد قدرتمند و فرد ضعیف است؟

۱ (۱۰۱۰) شبکه قدرت نوع اول

۲ (۱۰۱۰) شبکه قدرت نوع سوم

۳ (۱۰۱۰) شبکه قدرت نوع چهارم

۴ (۱۰۱۰) شبکه قدرت نوع دوم

۱۱ (۱۰۱۰) تعارض آشکار را می توان از چه طریق حل کرد؟

۱ (۱۰۱۰) حذف یا اصلاح پیش زمینه های آن

۲ (۱۰۱۰) حذف یا اصلاح پس زمینه های آن

۳ (۱۰۱۰) حذف یا اصلاح پیامدهای آن

۴ (۱۰۱۰) حذف رفتارهای تهاجمی

۱۲ (۱۰۱۰) تلاشهای قانونمند برای کسب هدف بدون مداخله رقیب چه نام دارد؟

۱ (۱۰۱۰) اجتناب

۲ (۱۰۱۰) رقابت

۳ (۱۰۱۰) نرمش

۴ (۱۰۱۰) مصالحه

۱۳ (۱۰۱۰) برخی از حقوقدانان کانادایی بر این باورند که حل اختلاف به چه صورت روشی سریع تر و کاربرپسندتر از رهیافت سنتی مقابله ای به شمار می آید؟

۱ (۱۰۱۰) رسمی

۲ (۱۰۱۰) دوستانه

۳ (۱۰۱۰) غیر رسمی

۴ (۱۰۱۰) مصالحه

۱۴ (۱۰۱۰) کدام گزینه عنصر مهم مذاکره می باشد؟

۱ (۱۰۱۰) امکان توافق

۲ (۱۰۱۰) مصالحه

۳ (۱۰۱۰) رقابت

۴ (۱۰۱۰) میانجی

۱۵ (۱۰۱۰) در کدام نوع مذاکره مدیر به طور مستقیم با یکی از افراد مذاکره می کند؟

۱ (۱۰۱۰) مذاکره میان گروهی

۲ (۱۰۱۰) مذاکره دونفره

۳ (۱۰۱۰) مذاکره گروهی

۴ (۱۰۱۰) مذاکره نمایندگان

۱۶ (۱۰۱۰) راهبردهای متداول در مذاکره توزیعی به ترتیب عبارتند از:

۱ (۱۰۱۰) خواستن تمام منافع - گرفتن زمان - اتمام حجت - وعده و وعید

۲ (۱۰۱۰) گرفتن زمان - خواستن تمام منافع - وعده و وعید - اتمام حجت

۳ (۱۰۱۰) خواستن تمام منافع - گرفتن زمان - وعده و وعید - اتمام حجت

۴ (۱۰۱۰) خواستن تمام منافع - وعده و وعید - گرفتن زمان - اتمام حجت

۱۷ (۱۰۱۰) متداولترین مثالی که در چانه زنی توزیعی می توان ذکر کرد مذاکره میان کدام مورد است؟

۱ (۱۰۱۰) مدیریت و نیروی کار بر سر نوع کار

۲ (۱۰۱۰) مدیریت و سرپرست بر سر حقوق و دستمزد

۳ (۱۰۱۰) مدیریت و سرپرست بر سر نوع کار

۴ (۱۰۱۰) مدیریت و نیروی کار بر سر حقوق و دستمزد

۱۸) کدام گزینه، که بر تصمیم‌گیری آدمی اثر دارد بر مذاکره او نیز تاثیر می‌گذارد؟

۱) (۱۰۱۰) تعصبات شناختی ۲) (۱۰۱۰) خصوصیات فردی ۳) (۱۰۱۰) چانه زنی ۴) (۱۰۱۰) بافت ذهنی

۱۹) کدام توافق نوشتاری بوده که تمام اقتضائات و الزامهای طرفین را با سازوکار اجرایی خارجی در بر دارد؟

۱) (۱۰۱۰) آشکار ۲) (۱۰۱۰) نهان ۳) (۱۰۱۰) اثربخش ۴) (۱۰۱۰) دوجانبه

۲۰) در کدام راهبرد برای اجتناب از تعارض، هدفهای یک طرف مذاکره بر دیگری ارجحیت می‌یابد، و یک طرف مذاکره به جای اینکه به هدفهای خود یا هر دو طرف علاقه مند باشد، به هدفهای طرف دیگر بیش از حد اهمیت می‌دهد؟

۱) (۱۰۱۰) راهبرد رقابتی ۲) (۱۰۱۰) راهبرد نرمش ۳) (۱۰۱۰) راهبرد همکاری ۴) (۱۰۱۰) راهبرد نتیجه‌ای

شماره سوال	پاسخ صحيح
1	الف
2	ب
3	ج
4	د
5	ج
6	د
7	الف
8	ب
9	ج
10	د
11	الف
12	ب
13	ج
14	الف
15	ب
16	ج
17	د
18	الف
19	الف
20	ب