



# نمونه سؤالات:

اصول و فنون مذاکره

کد استاندارد: ۵۱۱۳۲۰۵۵۰۱۰۰۰۹۱

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت

دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای

۱-خارش گردن نشانه ظاهری کدام گزینه می باشد؟

الف- بی حوصلگی

ب- خستگی

ج- تردید

د- عصبانیت

۲-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

۳-ترس همواره در .....است .

الف- عدم اعتماد به نفس

ب- نگرانی

ج- ناشناخته ها

د- ضعف

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

الف- iq

ب- eq

ج- sq

د- pq

۵-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

۶-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

۷-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  
۸- کدام گزینه از راهکارهای مدیریت استرس نمی باشد؟

- الف - ورزش  
ب - نیایش با خداوند  
ج - مصرف قند  
د - خنده با صدای بلند  
۹- "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  
۱۰- اولین کتاب توسط چه کسی درباره سخنوری نوشته شده است؟  
الف - دیل کارنگی  
ب - ارسطو  
ج - برایان تریسی  
د -سقراط

- ۱۱- 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 و نهی و اعمال قدرت بر دیگری تحمیل می کند.

- د - مذاکرات هسته ای ایران  
۱۲- 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.

۱۳- 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

۱۴- مذاکره تجاری جزء کدام یک از مذاکرات زیر می باشد؟

الف - فردی

ب - گروهی

ج - سازمانی

د - ملی و بین المللی

۱۵- کدام یک از مذاکرات زیر نمونه ای از مذاکرات تلفنی و اینترنتی است؟

الف - برد-بخت

ب - برد-برد

ج - مصالحه

د - غیر حضوری

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

الف - برد-بخت

ب - تلفیقی

ج - اینترنتی

د - تلفنی

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

الف - بین فردی

ب - درون فردی

ج - درون گروهی

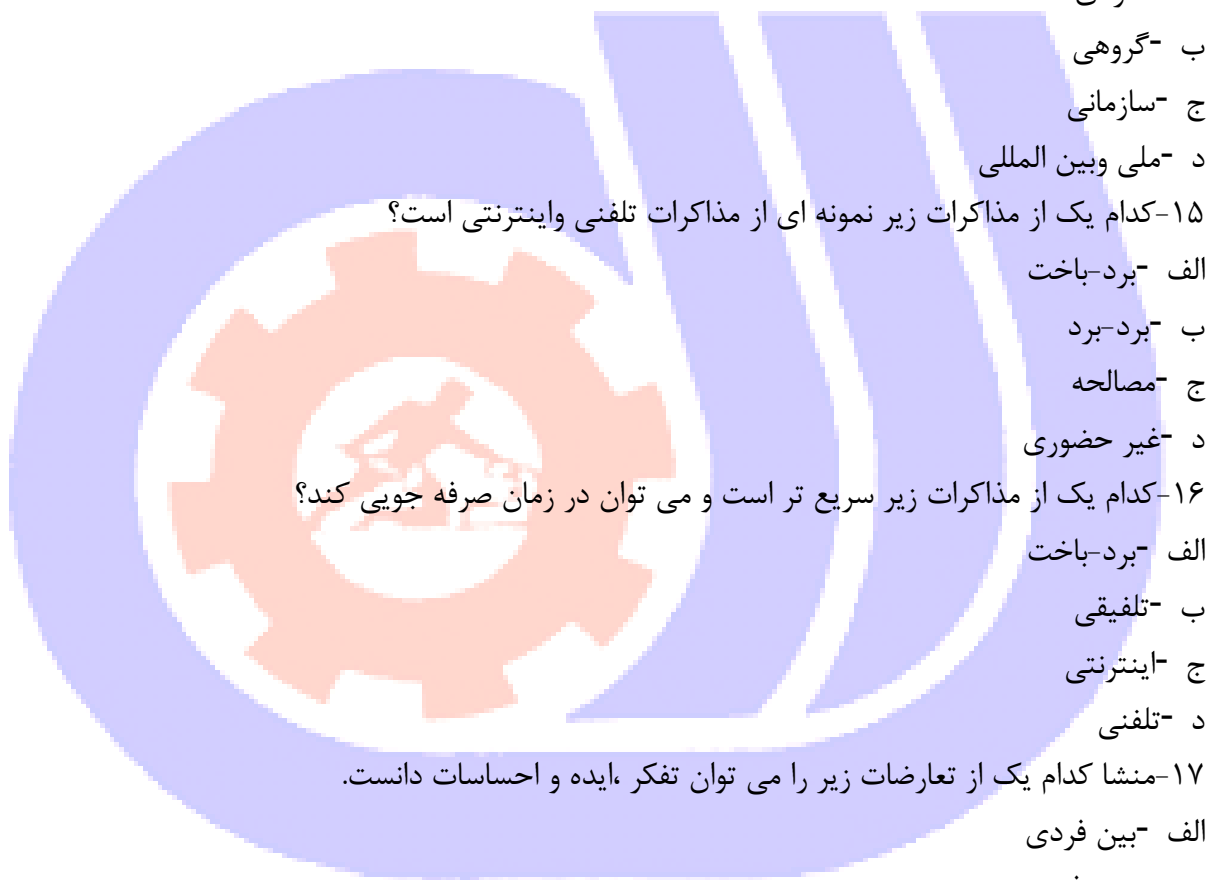
د - بین گروه ها

۱۸- 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.

۱۹- 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.

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

الف - تهاجمی

ب - تسلیم شدن

ج - اجتناب

د - مصالحه

۲۱- 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

۲۲- 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.

۲۳- 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.

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

الف - مصالحه

ب - مبالغه

ج -مجادله

د -همگرایی

۲۵- 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 وتهاجمی حرف می زنند.

د -به خود و دیگران بها می دهند.

۲۶- 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 وحریم دیگران مرزی قائل نیستند.

د -لحن صحبت آنها محترمانه و دوستانه است.

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

الف -مراقب هستند که دیگران را نرنجانندو 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.

۲۸-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

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

الف -توانایی شروع کردن

ب -ابراز احساسات مثبت ومنفی

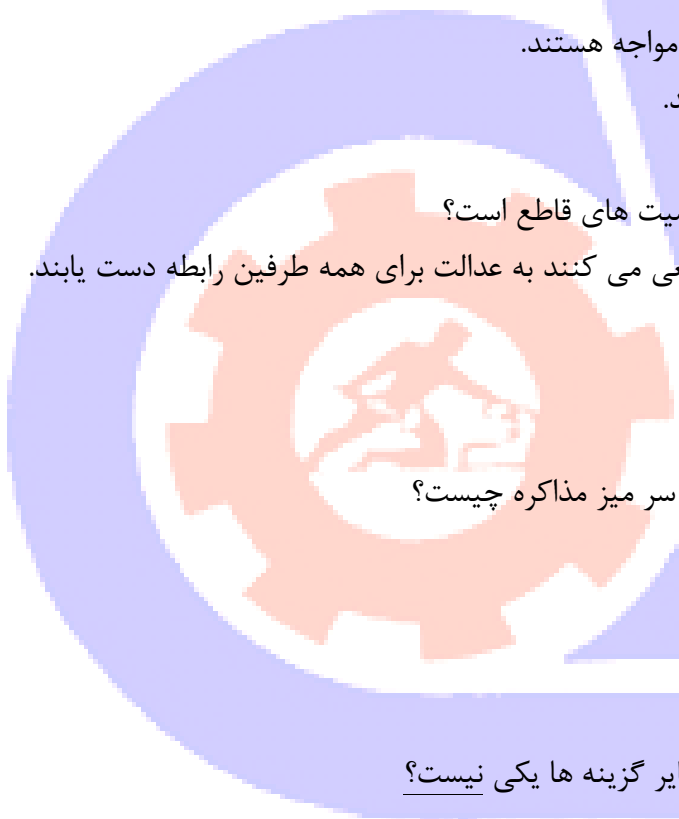
ج -مطرح کردن درخواست خود

د -حقوق دیگران را پایمال کردن

۳۰-صراحت وقاطعیت 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.

۳۱- در یک گفت و گو رو در رو چند درصد پیام از طریق زبان بدن منتقل می شود؟

الف - ۷

ب - ۳۸

ج - ۵۵

د - ۹۰

۳۲- 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

۳۳- در کدام یک از حالت های گوش دادن، تاثیر دریافت کننده پیام از گوش دادن غیرفعال کمی بیشتر است؟

الف - قبول کردن

ب - سرسری گوش دادن

ج - گوش دادن جدی

د - گوش دادن به دیگران

۳۴- مفهوم زبان بدن انگشت اشاره در کنار صورت و حفاظ دهان به پایین به چه معناست؟

الف - تصمیم گیری

ب - تفکر نقادانه

ج - ارزیابی

د - عدم اطمینان

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

الف - تصمیم گیری

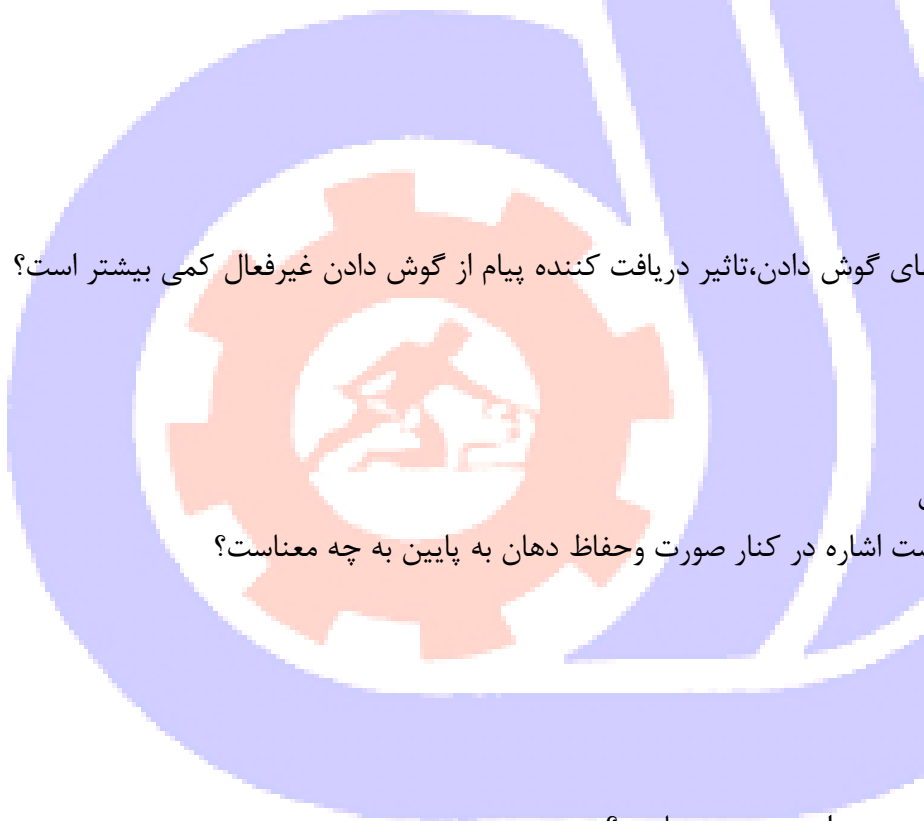
ب - تفکر نقادانه

ج - شخصیت ضعیف

د - عدم اطمینان

۳۶- مفهوم زبان بدن مالش گوش به چه معناست؟

الف - تصمیم گیری



ب - تفکر نقادانه

ج - شخصیت ضعیف

د - طرف مقابل را وبال گردن می داند

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

الف - تصمیم گیری

ب - فرد نظری ندارد

ج - نیاز به امنیت

د - ارزیابی

۳۸- 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

۳۹- 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

۴۰- حافظه جلسه کیست؟

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 قردادها را امضاء می کند.

۴۱- اعتبار منبع پیام به چه چیزی بستگی دارد؟

الف - تصمیم گیری

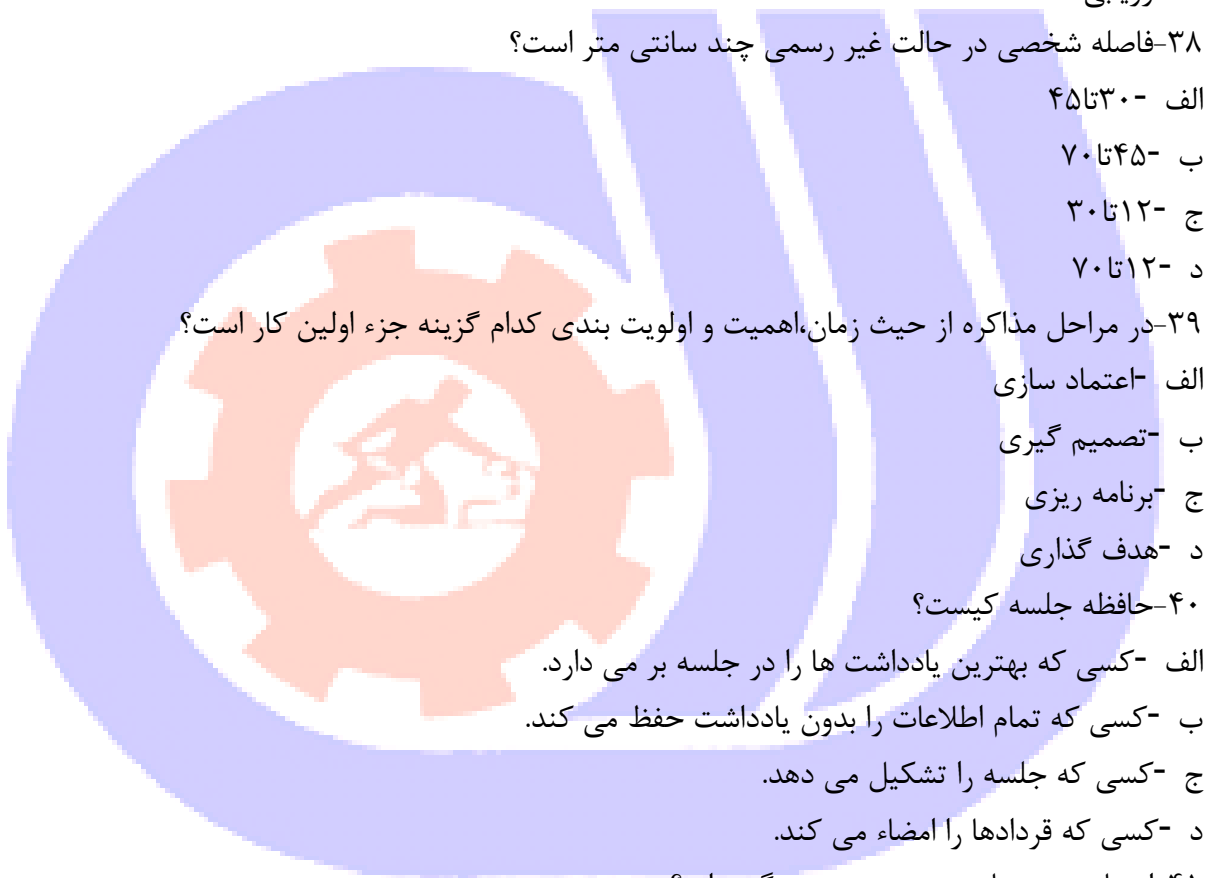
ب - قابل اعتماد بودن

ج - برنامه ریزی

د - هدف

۴۲- 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

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

الف - برنده-برنده

ب - آدم خوبه-آدم بده

ج - امتیاز های اهدایی

د - خورده امتیاز

۴۴- 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

۴۵- 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

۴۶- 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.

۴۷- 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

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

الف - فهرست روزانه کارها



ب -مدیریت جلسه

ج -انگیزه

د -تماس چشمی

۴۹- 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

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

الف -چانه زنی

ب -مذاکره

ج -توافق

د -مناظره

