



مواصفات مقرر مهارات الاتصال والتفاوض

i. معلومات عامة عن المقرر :General information about the course				
مهارات الاتصال والتفاوض			اسم المقرر Course Title	1.
			رمز المقرر ورقمه Course Code and Number	2.
الإجمالي Total	الساعات المعتمدة Credit Hours			3.
	سمينار/تمارين Seminar/Tutorial	عملي Practical	محاضرات Lecture	
3	-	-	3	
المستوى الرابع - الفصل الدراسي الثاني			المستوى والفصل الدراسي Study Level and Semester	4.
مبادئ إدارة الأعمال			المتطلبات السابقة المقرر (إن وجدت) Pre-requisites (if any)	5.
			المتطلبات المصاحبة (إن وجدت) Co-requisites (if any)	6.
الاقتصاد والمالية - تخصص اقتصاد وتمويل المشروعات الصغيرة			البرنامج الذي يدرس له المقرر Program (s) in which the course is offered	7.
اللغة العربية			لغة تدريس المقرر Language of teaching the course	8.
نظام الفصل الدراسي			نظام الدراسة Study System	9.
د: فضل المحمودي			معد (و) مواصفات المقرر Prepared By	10.
			تاريخ اعتماد مواصفات المقرر Date of Approval	11.

ii. وصف المقرر :Course Description
<p>يهدف المقرر إلى تزويد الطالب بالمعارف والمهارات اللازمة بالاتصال وفنون التفاوض بشكل نظري والقدرة على ممارسة عملية التفاوض بشكل عملي. من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي، بشكل فعال.</p> <p>حيث يتعرف على مفهوم التفاوض وأهميته وطرق حل النزاع واستراتيجيات التفاوض الخمس الأكثر شهرة وتقنيات وتكتيكات التفاوض وصولاً إلى تطبيق عملية التفاوض بمراحلها الخمس. كما يقدم المقرر أخلاقيات التفاوض وطرق التعامل مع أنواع مختلفة من المفوضين. كما يتم التركيز على استراتيجية التعاون وطرق تطبيقها وصولاً إلى تطوير دليل للتخصير لعملية التفاوض ليتمكن الطالب من بناء ملف تفاوضي قوي في أي مجال يستخدم عملية التفاوض فيه. كما يقدم المقرر الأمثلة العملية التطبيقية والمسائل التفاوضية بمختلف أشكالها: شخصية، اقتصادية، سياسية، واجتماعية ..</p>

iii. مخرجات تعلم المقرر :Course Intended Learning Outcomes (CILOs)
<p>بعد الانتهاء من دراسة المقرر سوف يكون الطالب قادراً على أن:</p> <p>a1- يعرف المفاهيم والمبادئ والأسس النظرية والتحليلية لمتصلة بإدارة التفاوض والاتصال</p> <p>a2- يوضح خطوات ومراحل التفاوض الفعال واستراتيجياته</p> <p>a3- يبين أنماط المتفاوضين ومهارات وصفات المتفاوض الناجح .</p> <p>b1- يحدد عناصر الاتصال والتفاوض وأنواع كل منهما.</p> <p>b2- يفرق بين خطوات ومراحل عملية التفاوض والاستراتيجيات والتكتيكات التفاوضية</p> <p>b3- يحلل أنماط المتفاوضين والمهارات المطلوبة للتعامل مع كل نمط منها.</p> <p>c1- يصمم نموذج متكامل لخطوات العملية التفاوضية واختيار وإعداد الفريق التفاوضي</p> <p>c2- يقيم استراتيجيات التفاوض ويطبقها في المواقف والحالات التفاوضية المختلفة .</p> <p>c3- يطبق أخلاقيات التفاوض في كل مراحل العملية التفاوضية , ومع كل الأنماط التفاوضية .</p>



- d1 يشارك بطريقة بناء مع زملائه في تقييم الأفكار الإبداعية المتعلقة بمهارات الاتصال والتفاوض. .
d2 يمتلك مهارات الاتصال الفعال ,والعمل ضمن فرق والتفاوض في المنظمة
d3 يكتب التقارير الإدارية للمستويات الإدارية المختلفة. مراعي الموضوعية والامانة واخلاقيات المهنة

iv. مواءمة مخرجات تعلم المقرر مع مخرجات التعلم للبرنامج:

Alignment of CILOs (Course Intended Learning Outcomes) to PILOs (Program Intended Learning Outcomes)

مخرجات التعلم المقصودة من المقرر (Course Intended Learning Outcomes)	مخرجات التعلم المقصودة من البرنامج (Program Intended Learning Outcomes)
a1 - يعرف المفاهيم والمبادئ والأسس النظرية والتحليلية المتصلة بإدارة التفاوض والاتصال	A1. يبين الأسس والمبادئ والنظريات الاقتصادية والمالية والإدارية والمحاسبية المتعلقة بالمشروعات الصغيرة.
a2 يوضح خطوات ومراحل التفاوض الفعال و استراتيجياته	A2. يوضح القضايا والظواهر الاقتصادية والمالية والإدارية المعاصرة ذات الصلة بالمشروعات الصغيرة.
a3 يبين أنماط المتفاوضين ومهارات وصفات المفاوض الناجح	A3. يشرح أسس التفكير الاقتصادي والبحث العلمي.
-b1 يحدد عناصر الاتصال والتفاوض وأنواع كل منهما.	B1. يحلل الظواهر والقضايا الاقتصادية والمالية والإدارية الخاصة بالمشروعات الصغيرة.
b2 يفرق بين خطوات ومراحل عملية التفاوض والاستراتيجيات والتكتيكات التفاوضية	B2. يقيم المشروعات الاستثمارية الخاصة.
b3 يحلل أنماط المتفاوضين والمهارات المطلوبة للتعامل مع كل نمط منها.	B3. يحدد نظرياً وكمياً العلاقات بين المتغيرات، ويتنبأ بمستقبل الظواهر والعلاقات الاقتصادية والإدارية الواقعية.
c1 يصمم نموذج متكامل لخطوات العملية التفاوضية واختيار وإعداد الفريق التفاوضي.	C1. يوظف الأساليب الرياضية والاشكال البيانية والاحصاء والمحاسبة والقانون والإدارة وتطبيقات الحاسوب في مجال تخصصه.
c2 يقيم استراتيجيات التفاوض ويطبقها في المواقف والحالات التفاوضية المختلفة .	C2. يعد التقارير والبحوث العلمية ودراسات الجدوى الاقتصادية للمشروعات بشكل عام وللمشروعات الصغيرة بشكل خاص.
c3 يطبق اخلاقيات التفاوض في كل مراحل العملية التفاوضية , ومع كل الأنماط التفاوضية .	C3. يطبق النظريات الاقتصادية ونظريات التمويل والاستثمار في ريادة الاعمال للمشروعات الصغيرة.
d1 يشارك بطريقة بناء مع زملائه في تقييم الأفكار الإبداعية المتعلقة بمهارات الاتصال والتفاوض. .	D2. يعمل منفرداً أو ضمن فريق، ويتواصل بفعالية مع الوحدات والمؤسسات الاقتصادية والمالية والإدارية والبيئة المحيطة، ويتميز بسمات القيادة.
d2 يمتلك مهارات الاتصال الفعال ,والعمل ضمن فرق والتفاوض في المنظمة	D2. يعمل منفرداً أو ضمن فريق، ويتواصل بفعالية مع الوحدات والمؤسسات الاقتصادية والمالية والإدارية والبيئة المحيطة، ويتميز بسمات القيادة.
d3 يكتب التقارير الإدارية للمستويات الإدارية المختلفة. مراعي الموضوعية والامانة واخلاقيات المهنة	D3. يجسد قواعد التفكير والسلوك الاقتصادي الرشيد والكفو في جميع قراراته وانشطته، ويتحلى بالموضوعية والامانة واخلاق المهنة في عمله.

مواءمة مخرجات التعلم باستراتيجيات التعليم والتعلم والتقييم

Alignment of CILOs to Teaching and Assessment Strategies

أولاً: مواءمة مخرجات تعلم المقرر (المعارف والفهم) باستراتيجية التعليم والتعلم والتقييم:

First: Alignment of Knowledge and Understanding CILOs

مخرجات المقرر/ المعرفة والفهم	استراتيجية التدريس	استراتيجية التقييم
-------------------------------	--------------------	--------------------



Assessment Strategies	Teaching Strategies	Knowledge and Understanding CILOs
<ul style="list-style-type: none"> - التكاليف والتقارير الفردية والجماعية - امتحانات سريعة - المشاركة في قاعة الدرس - الملاحظة - امتحانات تحريرية 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة والعروض الايضاحية - الحوار والمناقشة - التعلم الذاتي والتعاوني - العصف الذهني 	<p>a1 - يعرف المفاهيم والمبادئ والأسس النظرية والتحليلية للمتصلة بإدارة التفاوض والاتصال</p>
<ul style="list-style-type: none"> - التكاليف والتقارير الفردية والجماعية - امتحانات سريعة - المشاركة في قاعة الدرس - الملاحظة - امتحانات تحريرية 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة والعروض الايضاحية - الحوار والمناقشة - التعلم الذاتي والتعاوني - العصف الذهني 	<p>a2 يوضح خطوات ومراحل التفاوض الفعال و استراتيجياته</p>
<ul style="list-style-type: none"> - التكاليف والتقارير الفردية والجماعية - امتحانات سريعة - المشاركة في قاعة الدرس - الملاحظة - امتحانات تحريرية 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة والعروض الايضاحية - الحوار والمناقشة - التعلم الذاتي والتعاوني - العصف الذهني 	<p>a3 يبين أنماط المتفاوضين ومهارات وصفات المفاوض الناجح</p>

ثانياً: موازنة مخرجات تعلم المقرر (المهارات الذهنية) باستراتيجية التدريس والتقييم:
Second: Alignment of Intellectual Skills CILOs

استراتيجية التقييم Assessment Strategies	استراتيجية التدريس Teaching Strategies	مخرجات المقرر/ المهارات الذهنية Intellectual Skills CILOs
<ul style="list-style-type: none"> - تقييم التكاليف. - تقييم العروض الايضاحية - تقييم المناقشة والحوار. - امتحان شفوي - الملاحظة وتقييم مشاركة الطالب في القاعة - تقييم التقارير - الملاحظة - امتحانات تحريرية 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة - العروض الايضاحية من قبل الطلاب - الحوار والمناقشة - العصف الذهني - المهام والانشطة ومجموعات العمل (تعلم ذاتي وتعاوني) - مهام بحثية 	<p>-b1 يحدد عناصر الاتصال والتفاوض وأنواع كل منهما.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تقييم التكاليف. - تقييم العروض الايضاحية - تقييم المناقشة والحوار. - امتحان شفوي - الملاحظة وتقييم مشاركة الطالب في القاعة - تقييم التقارير - الملاحظة - امتحانات تحريرية 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة - العروض الايضاحية من قبل الطلاب - الحوار والمناقشة - العصف الذهني - المهام والانشطة ومجموعات العمل (تعلم ذاتي وتعاوني) - مهام بحثية 	<p>b2 يفرق بين خطوات ومراحل عملية التفاوض والاستراتيجيات والتكتيكات التفاوضية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تقييم التكاليف. - تقييم العروض الايضاحية - تقييم المناقشة والحوار. - امتحان شفوي 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة - العروض الايضاحية - الحوار والمناقشة - العصف الذهني 	<p>b3 يحلل أنماط المتفاوضين والمهارات المطلوبة للتعامل مع كل نمط منها.</p>



المهام والانشطة ومجموعات العمل (تعلم ذاتي وتعاوني)	- الملاحظة وتقييم مشاركة الطالب في القاعة	- تقييم التقارير	- امتحانات تحريرية
--	---	------------------	--------------------

ثالثاً: مواءمة مخرجات تعلم المقرر (المهارات المهنية والعملية) باستراتيجية التدريس والتقييم:
Third: Alignment of Professional and Practical Skills CILOs

مخرجات المقرر / المهارات المهنية والعملية Professional and Practical Skills CILOs	استراتيجية التدريس Teaching Strategies	استراتيجية التقييم Assessment Strategies
c1 يصمم نموذج متكامل لخطوات العملية التفاوضية واختيار وإعداد الفريق التفاوضي.	- العروض العملية والمحاكاة - التطبيق العملي. - الأنشطة والتكاليف المنزلية - الفردية والجماعية - الحوار والمناقشة والتغذية الراجعة. - التدريب العملي - دراسة الحالات	- امتحانات تحريرية. - امتحانات شفوية - تقييم التقارير والتكاليف والترجمة - تقييم العروض الفردية والجماعية - المشاركة في قاعة الدرس
c2 يقيم استراتيجيات التفاوض ويطبقها في المواقف والحالات التفاوضية المختلفة .	- العروض العملية والمحاكاة - التطبيق العملي. - الأنشطة والتكاليف المنزلية - الفردية والجماعية - الحوار والمناقشة والتغذية الراجعة. - التدريب العملي - دراسة الحالات	- امتحانات تحريرية. - امتحانات شفوية - تقييم التقارير والتكاليف والترجمة - تقييم العروض الفردية والجماعية - المشاركة في قاعة الدرس
c3 يطبق اخلاقيات التفاوض في كل مراحل العملية التفاوضية , ومع كل الأنماط التفاوضية .	- العروض العملية والمحاكاة - التطبيق العملي. - الأنشطة والتكاليف المنزلية - الفردية والجماعية - الحوار والمناقشة والتغذية الراجعة. - التدريب العملي - دراسة الحالات	- امتحانات تحريرية. - امتحانات شفوية - تقييم التقارير والتكاليف والترجمة - تقييم العروض الفردية والجماعية - المشاركة في قاعة الدرس

رابعاً: مواءمة مخرجات تعلم المقرر (المهارات العامة) باستراتيجية التدريس والتقييم:
Fourth: Alignment of Transferable (General) Skills CILOs

مخرجات المقرر Transferable (General) Skills CILOs	استراتيجية التدريس Teaching Strategies	استراتيجية التقييم Assessment Strategies
d1 يشارك بطريقة بناءه مع زملائه في تقييم الأفكار الإبداعية المتعلقة بمهارات الاتصال والتفاوض. .	- الحوار والمناقشة - الأنشطة والمهام والتكاليف - التغذية الراجعة - المفكرة اليومية والتغذية الراجعة - التطبيق العملي.	- ملاحظة الاداء. - الامتحانات القصيرة - تقييم العروض التقديمية - تقييم التقارير والتكاليف والأنشطة - الامتحانات الشفوية - تقييم النزول الميداني



d2	يمتلك مهارات الاتصال الفعال والعمل ضمن فرق والتفاوض في المنظمة	<ul style="list-style-type: none"> - الحوار والمناقشة - الأنشطة والمهام والتكاليف - التغذية الراجعة - المفكرة اليومية والتغذية الراجعة - التطبيق العملي. 	<ul style="list-style-type: none"> - ملاحظة الاداء. - الامتحانات القصيرة - تقييم العروض التقديمية - تقييم التقارير والتكاليف والأنشطة - الامتحانات الشفوية - تقييم النزول الميداني
d3	يكتب التقارير الإدارية للمستويات الإدارية المختلفة. مراعي الموضوعية والامانة واخلاقيات المهنة	<ul style="list-style-type: none"> - الحوار والمناقشة - الأنشطة والمهام والتكاليف - التغذية الراجعة - المفكرة اليومية والتغذية الراجعة - التطبيق العملي.. 	<ul style="list-style-type: none"> - ملاحظة الاداء. - الامتحانات القصيرة - تقييم العروض التقديمية - تقييم التقارير والتكاليف والأنشطة - الامتحانات الشفوية - تقييم النزول الميداني

v. موضوعات محتوى المقرر Course Content

أولاً: موضوعات الجانب النظري Theoretical Aspect

الرقم Order	الموضوعات الرئيسية/ الوحدات Topic List / Units	الموضوعات التفصيلية Sub Topics List	عدد الأسابيع Number of Weeks	الساعات الفعالية Contact Hours	رموز مخرجات التعلم Course ILOs
1	ماهية الاتصال	<ul style="list-style-type: none"> • أهمية الاتصالات ودورها في الإدارة • الاتصال الفعال مدخل للإقناع والتأثير • عملية الاتصال • أنواع وشبكات الاتصال • معوقات الاتصال • مهارات الاتصال غير اللفظية. • المشاركة في الاجتماعات وكسب تعاون الآخرين. • استخدام اللغة الإيجابية الفعالة. 	2	6	a1,b1,d1,d2
2	مدخل إلى إدارة التفاوض	<ul style="list-style-type: none"> • مفهوم التفاوض • مفاهيم مشابهة للتفاوض: • المواقف التي تحتاج إلى تفاوض • الخصائص المميزة للتفاوض: • مستويات التفاوض • المبادئ العامة للتفاوض: • مقومات نجاح عملية التفاوض • عناصر و شروط التفاوض الرئيسية 	1	3	a1,b1,d1,d2,
3	خطوات ومراحل التفاوض	<ul style="list-style-type: none"> • مرحلة الإعداد والتهيئة للتفاوض • مرحلة إجراء المفاوضات • مرحلة إبرام الاتفاق 	2	6	a1,a2,b2,c1,c3,d1,d2,d3,



			<ul style="list-style-type: none"> • مرحلة تنفيذ الاتفاق • تقويم التفاوض : 		
a1,a2,b2,c 2,d1,d2,	6	2	<ul style="list-style-type: none"> • تكتيكات التفاوض. • كيف ومتى تتفاوض. • المفاوضات المرتجلة . • الاختلافات الثقافية في المفاوضات. • السيطرة على عواطفك. • الأنماط الفردية في التفاوض. • الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص. • مكافحة الحيل. • إدارة فريقك في عملية التفاوض. 	تقنيات التفاوض	4
a1,a2,b2,c 2,d1,d2,d3 ,	6	2	<ul style="list-style-type: none"> • أنواع الاستراتيجيات التفاوضية. • أولاً: استراتيجيات منهج المصلحة المشتركة. • ثانياً: استراتيجيات منهج الصراع . 	استراتيجيات التفاوض	5
a1, a3,b3,c1,c 3,d1,d2,d3 ,	3	1	<ul style="list-style-type: none"> • مواصفات للمفاوض الماهر • هل يفضل الاعتماد على فرد أو عمل فريق • محددات فريق التفاوض • اللغة المناسبة للتفاوض 	اختيار وإعداد الفريق التفاوضي:	6
a1,a3,b3,c 3,d1,d2,d3 ,	6	2	<ul style="list-style-type: none"> • أنماط المفاوضين حسب المنهج التعاوني: <ul style="list-style-type: none"> ✓ الانفتاحي و التحليلي ✓ المتعاون و الودود • أنماط المفاوضين حسب المنهج الصراعى: <ul style="list-style-type: none"> ✓ المفاوض الهجومي و المقاتل ✓ المفاوض الواقعي و المأزق التعاوني • أنماط المفاوضين حسب الثقافات: <ul style="list-style-type: none"> ✓ المفاوضين الأوروبيين (المدرسة الأوروبية) ✓ المفاوضين الآسيويين و العرب و الأمريكيين 	أنماط المتفاوضين	7
a1,c3,d1,d 2,d3,	3	1	<ul style="list-style-type: none"> • التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع. • ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه. • 8التعامل مع المتذمرين. • كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع. • معالجة حالات النزاع في التفاوض. • التعامل مع المفاوضين صعبى المراس. • تحديد أنواع المفاوضين صعبى المراس. • كيفية الحفاظ على الهدوء. 	أخلاقيات التفاوض	8



			• خطة للتعامل مع أي مفاوضات «صعب المراس		
a1,a3,b3,c 3,d1,d2,d3 ,	3	1	• صفات المفاوض الناجح ✓ الخصائص الموضوعية ✓ الخصائص الشخصية • مهارات المفاوض الناجح	المهارات المطلوبة للتفاوض	9
==	42	14	اجمالي عدد الأسابيع والساعات الفعلية Number of Weeks /and Contact Hours Per Semester		

ثانيا: موضوعات الجانب العملي Practical Aspect				
رموز مخرجات التعلم Course ILOs	الساعات الفعلية Contact Hours	عدد الأسابيع Number of Weeks	التجارب العملية/ تدريبات Practical / Tutorials topics	الرقم Order
===	===	===	===	1
====			اجمالي الأسابيع والساعات الفعلية Number of Weeks /and Contact Hours Per Semester	

استراتيجيات التدريس Teaching Strategies:
<ul style="list-style-type: none"> المحاضرة المناقشة والحوار التدريب الميداني (العملي) العصف الذهني حل المشكلات العروض التوضيحية المهام والتكاليف والأنشطة والتطبيقات العملية. الأنشطة والتكاليف المنزلية الفردية والجماعية والمشاريع التطبيقية المحاكاة ولعب الأدوار الزيارة الخارجية دراسة الحالات

vi. الأنشطة والتكليفات Tasks and Assignments:				
أسبوع التنفيذ Week Due	مخرجات التعلم CILOs (symbols)	الدرجة المستحقة Mark	الأنشطة / التكليف Assignments/ Tasks	م No
W3,6,8	a1,a2,. b2. b3, c1,c2,c3,	5	التكاليف والواجبات المنزلية	1
W 6, 10 و	a3, , b2, c 2,c3 , d1, d3	10	دراسة وتحليل الحالات العملية	2
W4,9	a3, , b3, , c2, d1, d3,	5	الحوار التفاعلي والمشاركة في القاعة	3
				4
====		20	إجمالي الدرجة Total Score	



vii. تقييم التعلم Learning Assessment:					
الرقم No.	أنشطة التقييم Assessment Tasks	أسوع التقييم Week due	الدرجة Mark	نسبة الدرجة إلى الدرجة النهائية Proportion of the Final Assessment	مخرجات التعلم CILOs (symbols)
1	الانشطة والتكليفات	W2 -- W14	20	20%	a1,a2, a3,b1,b2,c1,c2
2	امتحان أعمال الفصل	W8	20	20%	a1, a2, a3,b1,b2,c2,d3
3	الامتحان النهائي	W16	60	60%	جميع المخرجات
الإجمالي Total			100	100%	===

مصادر التعلم Learning Resources:	
1. المراجع الرئيسية Required Textbook(s):	
1. عبد الرحمن ابراهيم الشاعر (2015) , مهارات الاتصال , الطبعة : الثانية , دار صفاء للنشر و التوزيع , عمان : الأردن . 2. سامح عبد المطلب وعلاء محمد قنديل , ونبيه محمد الصعيدي: إدارة التفاوض منظور فكري معاصر: دار الفكر للنشر والتوزيع عمان- الأردن. 2020 .	
2. المراجع المساندة Essential References:	
1. نادر أبو شيخة , أصول التفاوض , دار المسيرة للطباعة والنشر , عمان – الأردن . 2019 .	
2. المصادر الإلكترونية ومواقع الإنترنت... Electronic Materials and Web Sites etc.	

viii. الضوابط والسياسات المتبعة في المقرر Course Policies	
بعد الرجوع للوائح الجامعة يتم كتابة السياسة العامة للمقرر فيما يتعلق بالاتي:	
1	سياسة حضور الفعاليات التعليمية Class Attendance: - يلتزم الطالب بحضور 75% من المحاضرات ويحرم في حال عدم الوفاء بذلك. - يقدم أستاذ المقرر تقريراً بحضور وغياب الطلاب للقسم ويحرم الطالب من دخول الامتحان في حال تجاوز الغياب 25% ويتم اقرار الحرمان من مجلس القسم.
2	الحضور المتأخر Tardy: - يسمح للطالب حضور المحاضرة إذا تأخر لمدة ربع ساعة لثلاث مرات في الفصل الدراسي، وإذا تأخر زيادة عن ثلاث مرات يحذر شفويًا من أستاذ المقرر، وعند عدم الالتزام يمنع من دخول المحاضرة.
3	ضوابط الامتحان Exam Attendance/Punctuality: - لا يسمح للطالب دخول الامتحان النهائي إذا تأخر مقدار (20) دقيقة من بدء الامتحان - إذا تغيب الطالب عن الامتحان النهائي تطبق اللوائح الخاصة بنظام الامتحان في الكلية.
4	التعيينات والمشاريع Assignments & Projects: - يحدد أستاذ المقرر نوع التعيينات في بداية الفصل ويحدد مواعيد تسليمها وضوابط تنفيذ التكليفات وتسليمها. - إذا تأخر الطالب في تسليم التكليفات عن الموعد المحدد يحرم من درجة التكليف الذي تأخر في تسليمه.
5	الغش Cheating: - في حال ثبوت قيام الطالب بالغش في الامتحان النصفى أو النهائي تطبق عليه لائحة شؤون الطلاب. - في حال ثبوت قيام الطالب بالغش أو النقل في التكليفات والمشاريع يحرم من الدرجة المخصصة للتكليف.
6	الانتحال Plagiarism: - في حالة وجود شخص ينتحل شخصية طالب لأداء الامتحان نيابة عنه تطبق اللائحة الخاصة بذلك
7	سياسات أخرى Other policies: - أي سياسات أخرى مثل استخدام الموبايل أو مواعيد تسليم التكليفات وغيرها يحددها أستاذ المقرر في المحاضرة الأولى.



خطة مقرر مهارات الاتصال والتفاوض

i. معلومات عن أستاذ المقرر Information about Faculty Member Responsible for the Course						
Office Hours الساعات المكتبية (أسبوعياً)				الاسم Name		
الخميس THU	الأربعاء WED	الثلاثاء TUE	الاثنين MON	الأحد SUN	السبت SAT	المكان ورقم الهاتف Location & Telephone No.
			3			البريد الإلكتروني E-mail

ii. معلومات عامة عن المقرر :General information about the course					
مهارات الاتصال والتفاوض			اسم المقرر Course Title	1.	
			رمز المقرر ورقمه Course Code and Number	2.	
المجموع Total	الساعات المعتمدة Credit Hours			الساعات المعتمدة للمقرر Credit Hours	3.
	سمنار/تمارين Seminar/Tutorial	عملي Practical	محاضرات Lecture		
3			3		
المستوى الرابع (الفصل الدراسي الثاني)			المستوى والفصل الدراسي Study Level and Semester	4.	
مبادئ ادارة الأعمال			المتطلبات السابقة للمقرر (إن وجدت) Pre-requisites	5.	
			المتطلبات المصاحبة (إن وجدت) Co-requisite	6.	
الاقتصاد والمالية- تخصص اقتصاد وتمويل المشروعات الصغيرة (بكالوريوس)			البرنامج/ البرامج التي يتم فيها تدريس المقرر Program (s) in which the course is offered	7.	
اللغة العربية			لغة تدريس المقرر Language of teaching the course	8.	
مبنى كلية التجارة-جامعة صنعاء			مكان تدريس المقرر Location of teaching the course	9.	

iii. وصف المقرر Course Description
<p>يهدف المقرر إلى تعريف الطالب بمهارات الاتصال وفنون التفاوض بشكل نظري والقدرة على ممارسة عملية التفاوض بشكل عملي. من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي، بشكل فعال.</p> <p>حيث يتعرف على مفهوم التفاوض وأهميته وطرق حل النزاع واستراتيجيات التفاوض الأكثر شهرة وتقنيات وتكتيكات التفاوض وصولاً إلى تطبيق عملية التفاوض بمراحلها الخمس. كما يقدم المقرر أخلاقيات التفاوض وطرق التعامل مع أنواع مختلفة من المفاوضين. كما يتم التركيز على استراتيجية التعاون وطرق تطبيقها وصولاً إلى تطوير دليل للتخصيص لعملية التفاوض ليتمكن الطالب من بناء ملف تفاوضي قوي في أي مجال يستخدم عملية التفاوض فيه. كما يقدم المقرر الأمثلة العملية التطبيقية والمسائل التفاوضية بمختلف أشكالها: شخصية، اقتصادية، سياسية، واجتماعية</p>



iv. مخرجات تعلم المقرر (CILOs) : Course Intended Learning Outcomes

- بعد الانتهاء من دراسة المقرر سوف يكون الطالب قادراً على أن:
- يعرف المفاهيم والمبادئ والأسس النظرية والتحليلية لمتصلة بإدارة التفاوض والاتصال
 - يوضح خطوات ومراحل التفاوض الفعال واستراتيجياته
 - يبين أنماط المتفاوضين ومهارات وصفات المتفاوض الناجح .
 - يحدد عناصر الاتصال والتفاوض وأنواع كل منهما.
 - يفرق بين خطوات ومراحل عملية التفاوض والاستراتيجيات والتكتيكات التفاوضية
 - يحلل أنماط المتفاوضين والمهارات المطلوبة للتعامل مع كل نمط منها.
 - يصمم نموذج متكامل لخطوات العملية التفاوضية واختيار وإعداد الفريق التفاوضي
 - يقيم استراتيجيات التفاوض ويطبقها في المواقف والحالات التفاوضية المختلفة .
 - يطبق أخلاقيات التفاوض في كل مراحل العملية التفاوضية , ومع كل الأنماط التفاوضية .
 - يشارك بطريقة بناءة مع زملائه في تقييم الأفكار الإبداعية المتعلقة بمهارات الاتصال والتفاوض .
 - يمتلك مهارات الاتصال الفعال , والعمل ضمن فرق والتفاوض في المنظمة
 - يكتب التقارير الإدارية للمستويات الإدارية المختلفة. مراعي الموضوعية والامانة وأخلاقيات المهنة

v. موضوعات محتوى المقرر Course Content

أولاً: موضوعات الجانب النظري Theoretical Aspect

الرقم Order	الموضوعات الرئيسية/ الوحدات Topic List / Units	الموضوعات التفصيلية Sub Topics List	عدد الأسابيع Number of Weeks	الساعات الفعلية Contact Hours
1	ماهية الاتصال	<ul style="list-style-type: none"> أهمية الاتصالات ودورها في الإدارة الاتصال الفعال مدخل للإقناع والتأثير عملية الاتصال أنواع وشبكات الاتصال معوقات الاتصال مهارات الاتصال غير اللفظية. المشاركة في الاجتماعات وكسب تعاون الآخرين. استخدام اللغة الإيجابية الفعالة. 	W 1, 2	6
2	مدخل إلى إدارة التفاوض	<ul style="list-style-type: none"> مفهوم التفاوض مفاهيم مشابهة للتفاوض: المواقف التي تحتاج إلى تفاوض الخصائص المميزة للتفاوض: مستويات التفاوض المبادئ العامة للتفاوض: مقومات نجاح عملية التفاوض عناصر و شروط التفاوض الرئيسية 	W3	3
3	خطوات ومراحل التفاوض	<ul style="list-style-type: none"> مرحلة الإعداد والتهيئة للتفاوض مرحلة إجراء المفاوضات مرحلة إبرام الاتفاق مرحلة تنفيذ الاتفاق تقويم التفاوض : 	W4,5	6
4	تقنيات التفاوض	<ul style="list-style-type: none"> تكتيكات التفاوض. كيف ومتى تتفاوض. المفاوضات المرتجلة . الاختلافات الثقافية في المفاوضات. السيطرة على عواطفك. 	W6,7	6



		<ul style="list-style-type: none"> • الأنماط الفردية في التفاوض. • الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص. • مكافحة الحيل. • إدارة فريقك في عملية التفاوض. 		
3	W8	امتحان نصفي	5	
6	w,9,10	<ul style="list-style-type: none"> • أنواع الاستراتيجيات التفاوضية. • أولاً: استراتيجيات منهج المصلحة المشتركة. • ثانياً: استراتيجيات منهج الصراع . 	استراتيجيات التفاوض	6
3	W11	<ul style="list-style-type: none"> • مواصفات للمفاوض الماهر • هل يفضل الاعتماد على فرد أو عمل فريق • محددات فريق التفاوض • اللغة المناسبة للتفاوض 	اختيار وإعداد الفريق التفاوضي:	7
6	W12,13	<ul style="list-style-type: none"> • أنماط المفاوضين حسب المنهج التعاوني: <ul style="list-style-type: none"> ✓ الانفتاحي و التحليلي ✓ المتعاون و الودود • أنماط المفاوضين حسب المنهج الصراعى: <ul style="list-style-type: none"> ✓ المفاوض الهجومي و المقاتل ✓ المفاوض الواقعي و المأزق التعاوني • أنماط المفاوضين حسب الثقافات: <ul style="list-style-type: none"> ✓ المفاوضين الأوروبيين (المدرسة الأوروبية) ✓ المفاوضين الآسيويين و العرب و الأمريكيين 	أنماط المتفاوضين	8
3	W14	<ul style="list-style-type: none"> • التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع. • ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه. • التعامل مع المتذمرين. • كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع. • معالجة حالات النزاع في التفاوض. • التعامل مع المفاوضين صعبى المراس. • كيفية الحفاظ على الهدوء. • خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب المراس». 	أخلاقيات التفاوض	9
3	W15	<ul style="list-style-type: none"> • صفات المفاوض الناجح <ul style="list-style-type: none"> ✓ الخصائص الموضوعية ✓ الخصائص الشخصية • مهارات المفاوض الناجح 	المهارات المطلوبة للتفاوض	10
	W16	الامتحان النهائي	12	
48	16	اجمالي عدد الأسابيع والساعات الفعلية Number of Weeks /and Contact Hours Per Semester		
ثانياً: خطة تنفيذ الجانب العملي :Training/ Tutorials/ Exercises Aspects				
الرقم Order	المهام / التمارين Tutorials/ Exercises	الأسبوع Week Due	الساعات الفعلية Cont. H	
1	===	===	===	
	اجمالي الأسابيع والساعات الفعلية Number of Weeks /and Contact Hours Per Semester			
vi. استراتيجيات التدريس :Teaching Strategies				
<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة - المناقشة والحوار - التدريب الميداني (العملي) 				



- العصف الذهني
- حل المشكلات
- العروض العملية الايضاحية
- المهام والتكاليف والأنشطة والتطبيقات العملية.
- التعلم الذاتي والتعاوني (الأنشطة والتكاليف المنزلية الفردية والجماعية والمشاريع التطبيقية)
- المحاكاة ولعب الادوار
- الزيارة الخارجية
- دراسة الحالات

vii. الأنشطة والتكليفات :Tasks and Assignments

م No	الأنشطة / التكليف Assignments/ Tasks	الدرجة المستحقة Mark	أسبوع التنفيذ Week Due
1	التكاليف والواجبات المنزلية	5	W3,6,8
2	دراسة وتحليل الحالات العملية	10	و 6, 10 W
3	الحوار التفاعلي والمشاركة في القاعة	5	W4,9
إجمالي الدرجة Total Score		20	=====

Viii. تقويم التعلم : Learning Assessment

م No	أساليب التقويم Assessment Method	موعد (أسبوع) التقويم Week Due	الدرجة Mark	الوزن النسبي % Proportion of Final Assessment
1	التكاليف والأنشطة	W1-W14	20	20%
2	الامتحان الفصلي	W8	20	20%
3	الامتحان النهائي	W16	60	60%
المجموع Total			100	100 %

ix. مصادر التعلم :Learning Resources

1. المراجع الرئيسية Required Textbook(s): (لا تزيد عن مرجعين)	
1.	عبد الرحمن ابراهيم الشاعر (2015) , مهارات الاتصال , الطبعة : الثانية , دار صفاء للنشر و التوزيع, عمان: الأردن.
2.	سامح عبد المطلب وعلاء محمد قنديل، ونبية محمد الصعيدي: إدارة التفاوض منظور فكري معاصر: دار الفكر للنشر والتوزيع عمان- الأردن. 2020 .
2. المراجع المساندة Essential References:	
1.	نادر أبو شيخة , أصول التفاوض , دار المسيرة للطباعة والنشر , عمان – الأردن. 2019.
3. المصادر الإلكترونية ومواقع الإنترنت... Electronic Materials and Web Sites etc.	

x. الضوابط والسياسات المتبعة في المقرر Course Policies

بعد الرجوع للوائح الجامعة يتم كتابة السياسة العامة للمقرر فيما يتعلق بالآتي:	
1	سياسة حضور الفعاليات التعليمية :Class Attendance - يلتزم الطالب بحضور 75% من المحاضرات ويحرم في حال عدم الوفاء بذلك. - يقدم أستاذ المقرر تقريراً بحضور وغياب الطلاب للقسم ويحرم الطالب من دخول الامتحان في حال تجاوز الغياب 25% ويتم اقرار الحرمان من مجلس القسم.
2	الحضور المتأخر :Tardy - يسمح للطالب حضور المحاضرة إذا تأخر لمدة ربع ساعة لثلاث مرات في الفصل الدراسي، وإذا تأخر زيادة عن ثلاث مرات يحذر شفوياً من أستاذ المقرر، وعند عدم الالتزام يمنع من دخول المحاضرة.



جامعة صنعاء
كلية التجارة والاقتصاد
قسم الاقتصاد والمالية
برنامج اقتصاد وتمويل المشروعات الصغيرة

3	ضوابط الامتحان Exam Attendance/Punctuality: - لا يسمح للطالب دخول الامتحان النهائي إذا تأخر مقدار (20) دقيقة من بدء الامتحان - إذا تغيب الطالب عن الامتحان النهائي تطبق اللوائح الخاصة بنظام الامتحان في الكلية.
4	التعيينات والمشاريع Assignments & Projects: - يحدد أستاذ المقرر نوع التعيينات في بداية الفصل ويحدد مواعيد تسليمها وضوابط تنفيذ التكاليف وتسليمها. - إذا تأخر الطالب في تسليم التكاليف عن الموعد المحدد يحرم من درجة التكليف الذي تأخر في تسليمه.
5	الغش Cheating: - في حال ثبوت قيام الطالب بالغش في الامتحان النصفى أو النهائي تطبق عليه لائحة شؤون الطلاب. - في حال ثبوت قيام الطالب بالغش أو النقل في التكاليف والمشاريع يحرم من الدرجة المخصصة للتكليف.
6	الانتحال Plagiarism: - في حالة وجود شخص ينتحل شخصية طالب لأداء الامتحان نيابة عنه تطبق اللائحة الخاصة بذلك
7	سياسات أخرى Other policies: - أي سياسات أخرى مثل استخدام الموبايل أو مواعيد تسليم التكاليف وغيرها يحددها استاذ المقرر في المحاضرة الأولى.