



## 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
				الساعات المعتمدة للمقرر Credit Hours	.3
الإجمالي <b>Total</b>	<b>Credit Hours</b>			الساعات المعتمدة للمقرر Credit Hours	.3
3	-	-	3	المستوى والفصل الدراسي Study Level and Semester	.4
المستوى الرابع - الفصل الدراسي الثاني				المتطلبات السابقة المقرر (إن وجدت) Pre-requisites (if any)	.5
مبادئ إدارة الأعمال				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 محمودي				معد(و) مواصفات المقرر Prepared By	.10
				تاريخ اعتماد مواصفات المقرر Date of Approval	.11

### ii. وصف المقرر :Course Description

يهدف المقرر إلى تزويد الطالب بالمعارف والمهارات الالزامية بالاتصال وفنون التفاوض بشكل نظري والقدرة على ممارسة عملية التفاوض بشكل عملي. من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي، بشكل فعال. حيث يتعرف على مفهوم التفاوض وأهميته وطرق حل النزاع واستراتيجيات التفاوض الخمس الأكثر شهرة وتقنيات وكتيكات 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 للتحضير 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 ..

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

بعد الانتهاء من دراسة المقرر سوف يكون الطالب قادرًا على أن:

- a1- يعرف المفاهيم والمبادئ والأسس النظرية والتحليلية لمتصلة بإدارة التفاوض والاتصال
- a2- يوضح خطوات ومراحل التفاوض الفعال واستراتيجياته
- a3- يبين أنماط المتفاوضين ومهارات وصفات المفاوض الناجح .
- b1- يحدد عناصر الاتصال والتفاوض وأنواع كل منها.
- b2- يفرق بين خطوات ومراحل عملية التفاوض والاستراتيجيات والكتيكات التفاوضية
- b3- يحلل انماط المتفاوضين والمهارات المطلوبة للتعامل مع كل نمط منها.
- c1- يصمم نموذج متكامل لخطوات العملية التفاوضية و اختيار وإعداد الفريق التفاوضي
- c2- يقيم استراتيجيات التفاوض ويطبقها في المواقف والحالات التفاوضية المختلفة .
- c3- يطبق أخلاقيات التفاوض في كل مراحل العملية التفاوضية ، ومع كل الأنماط التفاوضية .



- d1 يشارك بطريقة بناء مع زملائه في تقييم الأفكار الإبداعية المتعلقة بمهارات الاتصال والتفاوض.  
d2 يمتلك مهارات الاتصال الفعال، والعمل ضمن فرق و التفاوض في المنظمة  
d3 يكتب التقارير الإدارية للمستويات الإدارية المختلفة. مراعيا الموضوعية والأمانة و الأخلاقيات المهنية

#### iv. مواعدة مخرجات تعلم المقرر مع مخرجات التعلم للبرنامج:

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

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

#### مواعدة مخرجات التعلم باستراتيجيات التعليم والتعلم والتقويم

Alignment of CILOs to Teaching and Assessment Strategies

##### أولاً: مواعدة مخرجات تعلم المقرر (المعرفة والفهم) باستراتيجية التعليم والتعلم والتقويم:

First: Alignment of Knowledge and Understanding CILOs

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



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

#### ثانياً: موازنة مخرجات تعلم المقرر (المهارات الذهنية) باستراتيجية التدريس والتقويم:

Second: Alignment of Intellectual Skills CILOs

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



<ul style="list-style-type: none"> <li>- الملاحظة وتقييم مشاركة الطالب في القاعة</li> <li>- تقييم التقارير</li> <li>- امتحانات تحريرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المهام والأنشطة ومجموعات العمل (تعلم ذاتي وتعاوني)</li> <li>- مهام بحثية</li> </ul>		
---	--	--	--

### ثالثاً: مواهمة مخرجات تعلم المقرر (المهارات المهنية والعملية) باستراتيجية التدريس والتقويم:

Third: Alignment of Professional and Practical Skills CILOs

استراتيجية التقويم Assessment Strategies	استراتيجية التدريس Teaching Strategies	مخرجات المقرر / المهارات المهنية والعملية Professional and Practical Skills CILOs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- امتحانات تحريرية.</li> <li>- امتحانات شفوية</li> <li>- تقييم التقارير والتكاليف والترجمة</li> <li>- تقييم العروض الفردية والجماعية</li> <li>- المشاركة في قاعة الدرس</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- العرض العملية والمحاكاة</li> <li>- التطبيق العملي.</li> <li>- الانشطة والتكليف المنزلية الفردية والجماعية</li> <li>- الحوار والمناقشة والتغذية</li> <li>- الراجعة.</li> <li>- التدريب العملي</li> <li>- دراسة الحالات</li> </ul>	<p>يصم نموذج متكامل لخطوات العملية التفاوضية واختيار وإعداد الفريق التفاوضي.</p>	c1
<ul style="list-style-type: none"> <li>- امتحانات تحريرية.</li> <li>- امتحانات شفوية</li> <li>- تقييم التقارير والتكاليف والترجمة</li> <li>- تقييم العروض الفردية والجماعية</li> <li>- المشاركة في قاعة الدرس</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- العرض العملية والمحاكاة</li> <li>- التطبيق العملي.</li> <li>- الانشطة والتكليف المنزلية الفردية والجماعية</li> <li>- الحوار والمناقشة والتغذية</li> <li>- الراجعة.</li> <li>- التدريب العملي</li> <li>- دراسة الحالات</li> </ul>	<p>يقيم استراتيجيات التفاوض ويطبقها في المواقف والحالات التفاوضية المختلفة .</p>	c2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- امتحانات تحريرية.</li> <li>- امتحانات شفوية</li> <li>- تقييم التقارير والتكاليف والترجمة</li> <li>- تقييم العروض الفردية والجماعية</li> <li>- المشاركة في قاعة الدرس</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- العرض العملية والمحاكاة</li> <li>- التطبيق العملي.</li> <li>- الانشطة والتكليف المنزلية الفردية والجماعية</li> <li>- الحوار والمناقشة والتغذية</li> <li>- الراجعة.</li> <li>- التدريب العملي</li> <li>- دراسة الحالات</li> </ul>	<p>يطبق اخلاقيات التفاوض في كل مراحل العملية التفاوضية ، ومع كل الأنماط التفاوضية .</p>	c3

### رابعاً: مواهمة مخرجات تعلم المقرر (المهارات العامة) باستراتيجية التدريس والتقويم:

Fourth: Alignment of Transferable (General) Skills CILOs

استراتيجية التقويم Assessment Strategies	استراتيجية التدريس Teaching Strategies	مخرجات المقرر Transferable (General) Skills CILOs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ملاحظة الأداء.</li> <li>- الامتحانات القصيرة</li> <li>- تقييم العروض التقديمية</li> <li>- تقييم التقارير والتكليف والأنشطة</li> <li>- الامتحانات الشفوية</li> <li>- تقييم النزول الميداني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الحوار والمناقشة</li> <li>- الانشطة والمهام والتكليف</li> <li>- التغذية الراجعة</li> <li>- المفكرة اليومية والتغذية</li> <li>- الراجعة</li> <li>- التطبيق العملي.</li> </ul>	<p>يشارك بطريقة بناءه مع زملائه في تقييم الأفكار الإبداعية المتعلقة بمهارات الاتصال والتفاوض. .</p>	d1



<ul style="list-style-type: none"> <li>- ملاحظة الأداء.</li> <li>- الامتحانات القصيرة</li> <li>- تقييم العروض التقديمية</li> <li>- تقييم التقارير والتکاليف</li> <li>- والأنشطة</li> <li>- الامتحانات الشفوية</li> <li>- تقييم النزول الميداني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الحوار والمناقشة</li> <li>- الانشطة والمهام والتکاليف</li> <li>- التغذية الراجعة</li> <li>- المفكرة اليومية والتغذية الراجعة</li> <li>- التطبيق العملي.</li> </ul>	<p>يمتلك مهارات الاتصال الفعال ،والعمل ضمن فرق والتفاوض في المنظمة</p>	d2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ملاحظة الأداء.</li> <li>- الامتحانات القصيرة</li> <li>- تقييم العروض التقديمية</li> <li>- تقييم التقارير والتکاليف</li> <li>- والأنشطة</li> <li>- الامتحانات الشفوية</li> <li>- تقييم النزول الميداني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الحوار والمناقشة</li> <li>- الانشطة والمهام والتکاليف</li> <li>- التغذية الراجعة</li> <li>- المفكرة اليومية والتغذية الراجعة</li> <li>- التطبيق العملي..</li> </ul>	<p>يكتب التقارير الإدارية للمستويات الإدارية المختلفة. مراعيا الموضوعية والأمانة والأخلاقيات المهنية</p>	d3

## Course Content .v

### أولاً: موضوعات الجانب النظري Theoretical Aspect

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



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



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب المراس</li> </ul>		
a1,a3,b3,c 3,d1,d2,d3 ,	3	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صفات المفاوض الناجح           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الخصائص الموضوعية</li> <li>✓ الخصائص الشخصية</li> </ul> </li> <li>• مهارات المفاوض الناجح</li> </ul>	المهارات المطلوبة للتفاوض	9
<b>==</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>اجمالي عدد الأسابيع وال ساعات الفعلية</b> <b>Number of Weeks /and Contact Hours Per Semester</b>		

#### ثانياً: 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
		<b>اجمالي الأسابيع وال ساعات الفعلية</b> <b>Number of Weeks /and Contact Hours Per Semester</b>		

#### استراتيجيات التدريس :Teaching Strategies

- المحاضرة
- المناقشة والحوار
- التدريب الميداني (العملي)
- العصف الذهني
- حل المشكلات
- العروض التوضيحية
- المهام والتکاليف والأنشطة والتطبيقات العملية.
- الانشطة والتکاليف المنزلية الفردية والجماعية والمشاريع التطبيقية
- المحاكاة ولعب الادوار
- الزيارة الخارجية
- دراسة الحالات

#### vi. النشطة والتکلیفات :Tasks and Assignments

أسبوع التنفيذ Week Due	مخرجات التعلم CILOs (symbols)	الدرجة المستحقة Mark	الأنشطة / التکلیف Assignments/ Tasks	م No
W3,6,8	a1,a2,. b2. b3, c1,c2,c3,	5	التکاليف 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
		<b>=====</b>	<b>20</b>	<b>اجمالي الدرجة Total Score</b>



## vii. تقييم التعلم : Learning Assessment

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

## مصادر التعلم : Learning Resources

### 1. المراجع الرئيسية : Required Textbook(s)

- عبد الرحمن ابراهيم الشاعر (2015) ، مهارات الاتصال، الطبعة : الثانية ،:دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان: الأردن.
- سامح عبد المطلب وعلاء محمد قديل، ونبية محمد الصعدي: إدارة التفاوض منظور فكري معاصر: دار الفكر للنشر والتوزيع عمان-الأردن. 2020 .

### 2. المراجع المساعدة : Essential References

- نادر أبو شيخة ، أصول التفاوض، دار المسيرة للطباعة والنشر ، عمان – الأردن. 2019.

### 2. المصادر الإلكترونية ومواقع الإنترنت... etc.

## viii. الضوابط والسياسات المتبعة في المقرر Course Policies

بعد الرجوع للوائح الجامعة يتم كتابة السياسة العامة للمقرر فيما يتعلق بالآتي:

<b>سياسة حضور الفعاليات التعليمية : Class Attendance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- يلتزم الطالب بحضور 75% من المحاضرات ويحرم في حال عدم الوفاء بذلك.</li> <li>- يقدم أستاذ المقرر تقريرا بحضور وغياب الطالب للقسم ويحرم الطالب من دخول الامتحان في حال تجاوز الغياب 25% ويتم اقرار الحرمان من مجلس القسم.</li> </ul>	1
<b>الحضور المتأخر : Tardy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- يسمح للطالب حضور المحاضرة إذا تأخر لمدة ربع ساعة لثلاث مرات في الفصل الدراسي، وإذا تأخر زيادة عن ثلاثة مرات يحرر شفويًا من أستاذ المقرر، وعند عدم الالتزام يمنع من دخول المحاضرة.</li> </ul>	2
<b>ضوابط الامتحان / Exam Attendance/Punctuality</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يسمح للطالب دخول الامتحان النهائي إذا تأخر مقدار (20) دقيقة من بدء الامتحان</li> <li>- إذا تغيب الطالب عن الامتحان النهائي تطبق اللوائح الخاصة بنظام الامتحان في الكلية.</li> </ul>	3
<b>التعيينات والمشاريع : Assignments &amp; Projects</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- يحدد أستاذ المقرر نوع التعيينات في بداية الفصل ويحدد مواعيد تسليمها وضوابط تنفيذ التكليفات وتسليمها.</li> <li>- إذا تأخر الطالب في تسليم التكليفات عن الموعد المحدد يحرم من درجة التكليف الذي تأخر في تسليمها.</li> </ul>	4
<b>الغش : Cheating</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- في حال ثبوت قيام الطالب بالغش في الامتحان النصفى أو النهائى تطبق عليه لائحة شؤون الطلاب.</li> <li>- في حال ثبوت قيام الطالب بالغش او النقل في التكليفات والمشاريع يحرم من الدرجة المخصصة للتکلیف.</li> </ul>	5
<b>الانتحال : Plagiarism</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- في حالة وجود شخص يتحل شخصية طالب لأداء الامتحان نيابة عنه تطبق اللائحة الخاصة بذلك</li> </ul>	6
<b>سياسات أخرى : Other policies</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- أي سياسات أخرى مثل استخدام الموبايل أو مواعيد تسليم التكليفات وغيرها يحددها أستاذ المقرر في المحاضرة الأولى.</li> </ul>	7



## خطة مقرر مهارات الاتصال والتفاوض

### i. معلومات عن أستاذ المقرر

Information about Faculty Member Responsible for the Course						
الساعات المكتوبة (أسبوعيا) Office Hours						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									
<b>المجموع Total</b> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th colspan="3">الساعات المعتمدة Credit Hours</th> </tr> <tr> <th>سمنار/تمارين Seminar/Tutorial</th> <th>عملي Practical</th> <th>محاضرات Lecture</th> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td>3</td> </tr> </table>	الساعات المعتمدة Credit Hours			سمنار/تمارين Seminar/Tutorial	عملي Practical	محاضرات Lecture	3		3	<b>الساعات المعتمدة للمقرر Credit Hours</b>	.3
الساعات المعتمدة Credit Hours											
سمنار/تمارين Seminar/Tutorial	عملي Practical	محاضرات Lecture									
3		3									
<b>المستوى الرابع (الفصل الدراسي الثاني)</b>	المستوى والفصل الدراسي Study Level and Semester	.4									
مبادئ ادارة الأعمال	المتطلبات السابقة للمقرر (إن وجدت) Pre-requisites	.5									
	المتطلبات المصاحبة (إن وجدت) Co-requisites	.6									
الاقتصاد والمالية- تخصص اقتصاد وتمويل المشروعات الصغيرة (بكالوريوس)	البرامج/ 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									
مبني كلية التجارة-جامعة صنعاء	مكان تدريس المقرر Location of teaching the course	.9									

### iii. وصف المقرر :Course Description

يهدف المقرر إلى تعريف الطالب بمهارات الاتصال وفنون التفاوض بشكل نظري والقدرة على ممارسة عملية التفاوض بشكل عملي. من خلال دراسة طرق التواصل اللغطي وغير اللغطي، بشكل فعال. حيث يتعرف على مفهوم التفاوض وأهميته وطرق حل النزاع واستراتيجيات التفاوض الأكثر شهرة وتقنيات وكتيكات 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 للتحضير 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



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

بعد الانتهاء من دراسة المقرر سوف يكون الطالب قادرًا على أن:

- a1- يعرف المفاهيم والمبادئ والأسس النظرية والتحليلية لمتصلة بإدارة التفاوض والاتصال
- a2- يوضح خطوات ومراحل التفاوض الفعال واستراتيجياته
- a3- يبين أنماط المتفاوضين ومهارات وصفات المفاوض الناجح .
- b1 يحدد عناصر الاتصال والتفاوض وأنواع كل منها.
- b2 - يفرق بين خطوات ومراحل عملية التفاوض والاستراتيجيات والتكتيكات التفاوضية
- b3 - يحلل انماط المتفاوضين والمهارات المطلوبة للتعامل مع كل نمط منها.
- c1 يصمم نموذج متكملاً لخطوات العملية التفاوضية و اختيار وإعداد الفريق التفاوضي
- c2. يقيم استراتيجيات التفاوض ويطبقها في المواقف والحالات التفاوضية المختلفة .
- c3 يطبق أخلاقيات التفاوض في كل مراحل العملية التفاوضية ، ومع كل أنماط التفاوضية .
- d1 يشارك بطريقة بناءه مع زملائه في تقييم الأفكار الإبداعية المتعلقة بمهارات الاتصال والتفاوض .
- d2 يتمثل مهارات الاتصال الفعال ، والعمل ضمن فرق التفاوض في المنظمة
- d3 يكتب التقارير الإدارية للمستويات الإدارية المختلفة. مراعيا الموضوعية والامانة و الأخلاقيات المهنية

#### v. محتوى المقرر Course Content

##### أولاً: محتوى الجانب النظري Theoretical Aspect

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



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأنماط الفردية في التفاوض.</li> <li>• الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص.</li> <li>• مكافحة الحيل.</li> <li>• إدارة فريقك في عملية التفاوض.</li> </ul>		
3	W8	امتحان نصفي		5
6	w,9,10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنواع الاستراتيجيات التفاوضية.</li> <li>• أولاً: استراتيجيات منهج المصلحة المشتركة.</li> <li>• ثانياً: استراتيجيات منهج الصراع .</li> </ul>	<b>استراتيجيات التفاوض</b>	6
3	W11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مواصفات للمفاوض الماهر</li> <li>• هل يفضل الاعتماد على فرد أو عمل فريق</li> <li>• مددات فريق التفاوض</li> <li>• اللغة المناسبة للتفاوض</li> </ul>	<b>اختيار وإعداد الفريق التفاوضي:</b>	7
6	W12,13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنماط المفاوضين حسب المنهج التعاوني: ✓ الانفتاحي و التحليلي ✓ المتعاون و الودود</li> <li>• أنماط المفاوضين حسب المنهج الصراعي: ✓ المفاوض الهجومي و المقاتل ✓ المفاوض الواقعي و المأزق التعاوني</li> <li>• أنماط المفاوضين حسب التفافات: ✓ المفاوضين الأوروبيين (المدرسة الأوروبية) ✓ المفاوضين الآسيويين و العرب و الأمريكان</li> </ul>	<b>أنماط المفاوضين</b>	8
3	W14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع.</li> <li>• ماذا الذي يجب أن تتعلمه وتجنبه.</li> <li>• التعامل مع المتمردين.</li> <li>• كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع.</li> <li>• معالجة حالات النزاع في التفاوض.</li> <li>• التعامل مع المفاوضين صعيبي المراس.</li> <li>• كيفية الحفاظ على الهدوء.</li> <li>• خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب المراس».</li> </ul>	<b>أخلاقيات التفاوض</b>	9
3	W15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صفات المفاوض الناجح</li> <li>✓ الخصائص الموضوعية</li> <li>✓ الخصائص الشخصية</li> <li>مهارات المفاوض الناجح</li> </ul>	<b>المهارات المطلوبة للتفاوض</b>	10
	W16	امتحان النهائي		12
48	16	اجمالي عدد الأسابيع وال ساعات الفعلية Number of Weeks /and Contact Hours Per Semester		

#### ثانياً: خطة تنفيذ الجانب العملي :Training/ Tutorials/ Exercises Aspects

الساعات الفعلية Cont. H	الأسبوع Week Due	المهام / التمارين Tutorials/ Exercises	الرقم Order
==	==	==	1
اجمالي الأسابيع وال ساعات الفعلية Number of Weeks /and Contact Hours Per Semester			

#### vi. استراتيجيات التدريس :Teaching Strategies

- المحاضرة
- المناقشة والحوار
- التدريب الميداني (العملي)



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

### vii. الانشطة والتکاليف :Tasks and Assignments

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

### Viii. تقويم التعلم : Learning Assessment

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

### 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 والتوزيع، 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 المساعدة Essential References

1. نادر أبو شيخة ، أصول التفاوض، دار المسيرة للطباعة والنشر ، عمان – الأردن. 2019.

#### 3. المصادر الإلكترونية ومواقع الإنترن特 ... 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:

<b>سياسة حضور الفعاليات التعليمية Class Attendance:</b> - يلتزم الطالب بحضور 75% من المحاضرات ويحرم في حال عدم الوفاء بذلك. - يقدم أستاذ المقرر تقريراً بحضور غياب الطالب للقسم ويحرم الطالب من دخول الامتحان في حال تجاوز الغياب 25% ويتم اقرار الحرمان من مجلس القسم.	1
<b>الحضور المتأخر Tardy:</b> - يسمح للطالب حضور المحاضرة إذا تأخر لمدة ربع ساعة لثلاث مرات في الفصل الدراسي، وإذا تأخر زيادة عن ثلاثة مرات يحضر شفويًا من أستاذ المقرر، وعند عدم الالتزام يمنع من دخول المحاضرة.	2



<b>ضوابط الامتحان / Exam Attendance/Punctuality:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يسمح للطالب دخول الامتحان النهائي إذا تأخر مقدار (20) دقيقة من بدء الامتحان</li> <li>- إذا تغيب الطالب عن الامتحان النهائي تطبق اللوائح الخاصة بنظام الامتحان في الكلية.</li> </ul>	3
<b>التعيينات والمشاريع / Assignments &amp; Projects:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- يحدد أستاذ المقرر نوع التعيينات في بداية الفصل ويحدد مواعيده تسليمها وضوابط تنفيذ التكليفات وتسليمها.</li> <li>- إذا تأخر الطالب في تسليم التكليفات عن الموعود المحدد يحرم من درجة التكليف الذي تأخر في تسليمها.</li> </ul>	4
<b>الغش / Cheating:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- في حال ثبوت قيام الطالب بالغش في الامتحان النصفي أو النهائي تطبق عليه لائحة شؤون الطلاب.</li> <li>- في حال ثبوت قيام الطالب بالغش او النقل في التكليفات والمشاريع يحرم من الدرجة المخصصة للتكليف.</li> </ul>	5
<b>الاتصال / Plagiarism:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- في حالة وجود شخص ينتحل شخصية طالب لأداء الامتحان نيابة عنه تطبق اللائحة الخاصة بذلك</li> </ul>	6
<b>سياسات أخرى / Other policies:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- أي سياسات أخرى مثل استخدام الموبايل أو مواعيده تسليم التكليفات وغيرها بحدتها استاذ المقرر في المحاضرة الأولى.</li> </ul>	7