

الفهرس

5.....	الإهداء
15	تقديم
18	الفصل 1 - مدخل إلى التفاوض
18	مقدمة
20	أولاً- مفهوم التفاوض
22	ثانياً- أسس عملية التفاوض
23	ثالثاً- ضرورة التفاوض وأهميته
25	رابعاً- عناصر التفاوض (أركان التفاوض)
28	خامساً- شروط التفاوض
30	سادساً- استراتيجيات التفاوض
33	سابعاً- مهارات التفاوض
40	ثامناً- معوقات التفاوض
44	الفصل 2 - فنيات التفاوض
44	مقدمة
44	أولاً- مجالات التفاوض
48	ثانياً- خطوات التفاوض
53	ثالثاً- الاستراتيجيات العامة للتفاوض في السوق التجاري
57	رابعاً- سياسات التفاوض
66	خامساً- تكتيكات التفاوض

الفصل 3 - التفاوض الجماعي والاجتماعي في ضوء العلاقة بين المنظمة والمجتمع.....

74	مقدمة
74	أولاً- العلاقات التبادلية بين المنظمة والمجتمع، وما هي أوجه النزاع؟
79	ثانياً- التفاوض الجماعي
88	ثالثاً- النزاع الجماعي ودور التوفيق والتحكيم
93	رابعاً- البيئة وأهميتها للمنظمة
100	خامساً- تأثير المتغيرات البيئية على العلاقات التبادلية مع المنظمة
103	سادساً- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة
107	سابعاً- الحوار الاجتماعي كآلية لفض منازعات العمل
112	ثامناً- الحوار والتفاوض الاجتماعي والجماعي في ضوء القانون
115	

الفصل 4 - مهارات التفاوض والإقناع

118	مقدمة
118	أولاً- مضامين التفاوض الجيد
118	ثانياً- المراحل الستة لعملية التفاوض
122	ثالثاً- وصفة (روشته) التفاوض المثمر والفعال
128	رابعاً- المبادئ العامة للتفاوض
133	خامساً- الشروط العامة لنجاح التفاوض
134	سادساً- المواصفات اللازمة للمدير المفاوض الفعال
135	سابعاً- أممات المتفاوضين
135	

الفصل 5 - التفاوض وحل الصراعات داخل المنظمة

152	مقدمة
152	أولاً- الصراع داخل التنظيم (الصراع التنظيمي)
152	ثانياً- واقع الصراع التنظيمي
154	ثالثاً- علاقة التفاوض بالصراع
159	رابعاً- التوجهات السيكولوجية التي تفسر عمليات التفاوض
162	خامساً- بعض تكتيكات التفاوض
163	سادساً- بناء الثقة في حل الصراعات
168	

الفصل 6 - التفاوض في اتخاذ القرار الإداري داخل المنظمة	172
أولاً- القرار الإداري والتفاوض	172
ثانياً- عملية اتخاذ القرارات	174
ثالثاً- أهمية اتخاذ القرارات	176
رابعاً- مراحل اتخاذ القرار	178
خامساً- تصنيف القرارات	181
سادساً- العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار	185
سابعاً- تحديات عملية اتخاذ القرار	186
ثامناً- اتخاذ القرار التفاوضي	189
الفصل 7 - التفاوض وحل المشكلات الإدارية داخل المنظمة	194
مقدمة	194
أولاً- المشكلات التي تواجه التنظيم	196
ثانياً- التحديات التي تواجه إدارة المنظمة	200
ثالثاً- علاقة التفاوض بمشكلات التنظيم	201
رابعاً- التفاوض وبعض مشكلات العلاقات الإنسانية في المنظمة	204
خامساً- بعض التكنيكات التنفيذية لحل المشكلات الإدارية	208
الفصل 8 - نظم المعلومات التفاوضية	212
مقدمة	212
أولاً- مستويات التفاوض الإدارية	212
ثانياً- مراحل تفعيل البيانات وتجميعها في جهاز المعلومات	215
ثالثاً- الاستخبارات التفاوضية	216
خامساً- طرائق وأساليب جمع البيانات والمعلومات التفاوضية	219
سادساً- خصائص المفاوض الناجح في نظام جمع المعلومات	223
الفصل 9 . الإدارة المعلوماتية في عملية التفاوض	230
مقدمة	230
أولاً- دور الإدارة المعلوماتية في المشاركة التفاوضية	230
ثانياً- خصائص المفاوض (نماذج من بعض الدول)	232

236ثالثاً- الأهمية المعلوماتية للمفاوض في ضوء استراتيجيات التفاوض
251رابعاً- المهارات الموضوعية
258 الفصل 10 - التعاقدات والإدارة التفاوضية
258مقدمة
258أولاً- مفهوم الاتفاق وتعريف العقد
260ثانياً- أركان العقد
263ثالثاً- أنواع العقود
264رابعاً- التصديق على العقد وإعلان الاتفاق
266خامساً- أمثلة لبعض العقود وقانونيتها
270سادساً- التفاوض مع الموردين
273سابعاً- الأسس العلمية للعملية التعاقدية في القطاعات الحكومية وغيرها
285ثامناً- العقود التجارية الدولية
296 الفصل 11 - التفاوض الإلكتروني في ضوء التشريع العربي
296مقدمة
296أولاً- مفهوم التفاوض الإلكتروني
301ثانياً- الالتزامات الناشئة عن التفاوض الإلكتروني
306ثالثاً- الإخلال بشروط التفاوض الإلكتروني
314 الفصل 12 - التفاوض مع الجهات الخارجية
314مقدمة
315أولاً- التفاوض مع شركات التأمين
320ثانياً- التفاوض مع البنوك
325ثالثاً- التفاوض في التعليم والتدريب
329رابعاً- التفاوض في المجالات التجارية والصناعية
331خامساً- التفاوض في المجالات العسكرية
333سادساً- التفاوض في المجالات الاجتماعية
334سابعاً- التفاوض في المجال السياسي

340	الفصل 13 - التفاوض في عمليات الشراء
340	مقدمة
340	أولاً- الإطار العام للتفاوض في الشراء
343	ثانياً- وضع المفاوضات الشرائي
345	ثالثاً- تقديم التنازلات
345	رابعاً- اختيار مصدر التوريد
348	خامساً- تقييم أداء الموردين
349	سادساً- طرائق تعاقد الإدارة
354	الفصل 14 - التفاوض وعمليات البيع
354	أولاً- التفاوض بواسطة الآخرين مع الآخرين (تناقل السمعة)
355	الاستراتيجيات الفعالة لكسب السمعة الطيبة
359	أدوات تداول السمعة الطيبة
362	التواصل الدائم مع العملاء
362	النشرات الدورية للتواصل مع العملاء
365	ثانياً- المفهوم العصري للتركيز على العميل (الزبون)
366	الوسائل التفاوضية لتحويل المشتري الجديد إلى عميل دائم
374	ثالثاً- التفاوض لاستثمار العميل المحتمل إلى عميل دائم (الثقة والمصادقية)
375	التفاوض ووسائل بناء الثقة والمصادقية لدى العميل
379	دور البائع في الحوار التفاوضي
380	البائع المتفاوض تماما كالطبيب
386	الفصل 15 - استراتيجية الموافقة رغم تضارب المصالح
386	مقدمة
387	أولاً- المعيار الموضوعي (الفيصل المنطقي)
387	متى يكون هناك فيصل منطقي وموضوعي؟
388	كيف يمكن تطوير المعيار الموضوعي أي (الفيصل المنطقي)؟
395	ثانياً- إدراك الخداع (ترويض المساوم الصعب)
396	التفاوض حول لعبة الخداع
398	(1) الخداع المتعمد (عمدا - وعن قصد)

399	(2) الخداع النفسي (تضليل بالحرب النفسية).....
402	(3) أساليب الضغط على المواقف (مساومة).....
406	الفصل 16 - القيادة التفاوضية
406	مقدمة
407	عملية القيادة (منظومة القيادة).....
409	مهارات القيادة الأساسية للفريق التفاوضي
411	وفيما يلي الأسس السلوكية للقائد في الفريق الفعال
418	القيادة والتخطيط التفاوضي
419	القائد التفاوضي والاتصال الفعال.....
424	القيادة التفاوضية والتفويض الفعال.....
429	القيادة والحافزية الفعالة لفريق التفاوض
436	قيادة الفريق (الرعاية والتدريب على المهمة التفاوضية)
439	قيادة الفريق التفاوضي وإدارة الاجتماعات
442	أسس بناء روح الفريق
442	الرؤية المستقبلية للفريق والقيادة الفعالة.....
450	القائد للفريق خلال المشكلات
464	الفصل 17 - التفاوض على المستوى الدولي والمعاملات الدولية
464	مقدمة
464	أولاً- معايير العمل الدولية.....
466	ثانياً- التفاوض في المعاملات الدولية ومجالاتها
468	ثالثاً- تأثير معايير العمل الدولية على تشريعات العمل المصرية(التجربة المصرية)
472	رابعاً- أثر التحولات الاقتصادية على معايير العمل الدولية
473	خامساً- من مجالات التفاوض في المعاملات الدولية
494	الفصل 18 - أساليب التفاوض التجاري الدولي
494	مقدمة
494	أولاً- أنواع التفاوض وأهدافه
502	ثانياً- العوامل المؤثرة على المفاوضات التجارية الدولية

505	ثالثاً- أخطاء المفاوضات التجارية الدولية.....
508	رابعاً- أنواع المفاوضات التجارية الدولية.....
511	خامساً- استراتيجيات التفاوض التجاري.....

الفصل 19 - التفاوض كمدخل لتكوين الشركات متعددة الجنسيات

516	مقدمة
520	أولاً- خصائص الشركات متعددة الجنسيات.....
525	ثانياً- نشأة الشركات متعددة الجنسيات
527	ثالثاً- واقع وأثر الشركات متعددة الجنسيات
533	رابعاً- الأدوات التفاوضية والأساليب التعاقدية لتكوين الشركات متعددة الجنسيات

الفصل 20 - إدارة التفاوض في العلاقات الدولية (رؤية قانونية)

540	مقدمة
547	أولاً- المفاوضات والاتفاقيات الخاصة بأعمال الحروب.....
555	ثانياً- مفاوضات واتفاقيات مكافحة الإرهاب
559	ثالثاً- الاتفاقيات الدولية الأمنية لمواجهة الجريمة.....
575	رابعاً- التنظيم الدولي الأمني لمواجهة الجريمة والإرهاب الدولي

الفصل 21 - التفاوض والأزمات الدولية واتخاذ القرار

582	مقدمة
582	أولاً- عملية صنع واتخاذ القرار السياسي
592	ثانياً- المفاوضات في حل الأزمة السياسية واتخاذ القرار السياسي

المصطلحات

قائمة المراجع والمصادر

619	أولاً- المراجع باللغة العربية
628	ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية
631	ثالثاً- مصادر الإنترنت