

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Al-Mustaqbal University

Business Administration Department



ادارة التفاوض – المرحلة الرابعة

2024-2023

(المحاضرة الخامسة)

اعداد

ا.م.د. ابراهيم رسول هاني

المحاضرة الخامسة

ادارة التفاوض (مبادئ التفاوض , ميادين العملية التفاوضية , مجالات التفاوض في

المؤسسات والشركات)

اولاً / مبادئ التفاوض:

تقوم العملية التفاوضية على عدة مبادئ تحكم التفاوض في اي من مجالات الحياة المختلفة وتتمثل هذه المبادئ بما يلي:

1-مبدأ القدرة الذاتية : وهذا المبدأ يتعلق بقدرات ومهارات المفاوض من حيث تفهم القضية التفاوضية وابعادها والظروف والعوامل الداخلية والخارجية المحيطة بعملية التفاوض.

2-مبدأ المنفعة : ويركز هذا المبدأ على الفوائد والمنافع التي يسعى كل طرف من اطراف التفاوض الى تحقيقها في عملية التفاوض , فقد تكون المنفعة الحصول على ربح او تقليل للاضرار والخسائر الخ.

3-مبدأ الالتزام : ويتضمن هذا المبدأ الالتزام الكامل من قبل كل طرف من اطراف التفاوض بالعمل على تحقيق الاهداف او المنافع الخاصة بالجهة التي يمثلها من ناحية والعمل على تنفيذ ما يتم التوصل اليه من اتفاقيات مع الطرف الاخر واحترام المواعيد المثبتة بينهما.

4-مبدأ العلاقات المتبادلة : ويقوم هذا المبدأ بالتأكيد على اهمية الاختلاف في التعامل مع الطرف الاخر اثناء وبعد المفاوضات والابتعاد عن الخداع والتضليل والغش المتعمد فالمفاوض هو واجهة المنظمة او الدولة التي يمثلها.

ونجد من خلال المبادئ اعلاه بأن ثمة دور محوري ومركزي للتفاوض يقود العملية التفاوضية ممثلاً للطرف الذي ينتمي اليه فالمفاوض الحاذق والخبير قادر على قيادة العملية التفاوضية بحنكة وحذر ويقضه نحو النجاح وتحقيق كل الاهداف

ثانياً / ميادين العملية التفاوضية

عملية التفاوض تشمل كل نواحي الحياة , وهي واسعة واصبحت عملاً مستقلاً , ومن المهم القول بأن : عوامل نجاح عملية التفاوض يعود اولها الى عامل مادي يتمثل في توفير المناخ المناسب من الناحيتين المادية والنفسية وذلك بأختيار المكان الملائم والوقت المناسب لاجراء عملية المفاوضات.

اما العامل الثاني فهو شخصي يتمثل في صفات الشخص او الفريق التفاوضي الذي يشترك في عملية التفاوض وفي مجالات وميادين عديدة وهي:

1-المفاوضات التجارية والاقتصادية- :

وتختص بنشاطات التجارة الداخلية والخارجية وعمليات الاستيراد والتصدير فضلاً عن الجوانب المالية والتقنية والعملية وفي جميع حالات البيع والشراء. وتتضمن المفاوضات في هذا الميدان الامور التالية :-

1. نوع السلعة ووصافها.
2. العرض والطلب والسعر.
3. الكمية المطلوبة والنوعية.
4. كيفية دفع الثمن وفتح الاعتمادات.
5. مدة التسليم والتأمين ومخاطر النقل وما يتحمله البائع والمشتري من هذه المخاطر.
6. تحديد المرجع الافضل لفض النزاعات الناتجة عند تطبيق العقد.

2-المفاوضات السياسية- :

وتعنى بأطار العلاقات السياسية بين المؤسسات السياسية المختلفة في النظام السياسي الدولي والتفاعل مع هذه العلاقات والتعامل معها.

3-المفاوضات العسكرية- :

وهي العمليات التفاوضية التي تعقب الاعمال المسلحة وحالات الصراع والحروب و تلجأ الاطراف المتصارعة الى الوصول الى قناعة بعدم جدوى الحرب.

4-المفاوضات الاجتماعية- :

وتحدث عادة في مجالات الاسرة والعمل والدراسة والزواج وعلاقات الجوار وكل التفاعلات الحادثة ضمن العوائل الكبرى و مجتمعات القرى والاحياء والعشيرة.

ثالثاً / مجالات التفاوض في المؤسسات والشركات

يظهر من الجدول ادناه امثلة لمجالات التفاوض في اي مؤسسة او شركة.

أ - التفاوض في ادارة المشتريات**مجالات التفاوض****اطراف التفاوض**

- شروط الشراء من المورد من ناحية السعر , والمواصفات , الخصم, ومواعيد التوريد .

- مسؤولي الشراء مع ممثلي المورد.
- ادارة المشتريات مع ادارة التسويق والانتاج.

- تحديد المواصفات المطلوبة

- ممثلي ادارة المشتريات مع ادارتي الانتاج والمالية

- تحديد كمية ووقت الشراء

- ادارة المشتريات مع الادارة المالية و ادارة التسويق

- اختيار مصدر الشراء .

- ادارة المشتريات مع ادارة الانتاج والمالية والافراد

- تصنيع بعض الاجزاء بدلاً

- ادارة المشتريات مع الاداره المالية.

من شرائها.

- تأجير بعض المعدات بدلاً من شرائها

- ادارة المشتريات مع الاداره المالية

- تصنيف المواد الراكدة

- ادارة المشتريات مع ادارة الانتاج والمالية والمخازن.

وتخطيط المخازن

ب التفاوض في الادارة المالية-

مجالات التفاوض

- اعداد الميزانية التقديرية .
- شروط الحصول على التمويل .
- تحصيل اوراق القبض .
- بطئ عملية الدوران
- تأجير اصل من اصول الشركة .
- شراء معدات رأسمالية جديدة

اطراف التفاوض

- الادارة المالية مع ممثلي الادارات المختلفة
- الادارة المالية مع مسؤولي الائتمان بالمصارف.
- الادارة المالية مع المدينين وادارة المبيعات
- الادارة المالية مع ادارتي الانتاج والتسويق
- الادارة المالية والمستأجرة
- الادارة العليا والمالية والانتاج
- والتسويق والمشتريات.

ج _ التفاوض في ادارة التسويق

مجالات التفاوض

- شروط التعاقد مع احد العملاء
- من ناحية السعر , الخصم , تكلفة النقل , خدمات ما بعد البيع
- تصميم وتطوير المنتج .

اطراف التفاوض

- مندوبي المبيعات مع العميل
- ادارة التسويق مع ادارة الانتاج.
- والمالية والمشتريات.
- ادارة التسويق مع الموزع

- شروط التعاقد مع موزع جديد للشركة.

د- التفاوض في ادارة الانتاج-

مجالات التفاوض

- تصميم المنتج .

- تخطيط العمليات الانتاجية

- اختيار موقع المشروع

- التخطيط الداخلي للمصنع

- تخطيط نقل المواد

اطراف التفاوض

مدير الانتاج مع مديري التسويق والمالية

والمشتريات

مدير الانتاج مع ادارات المالية والتسويق

ادارة الانتاج مع المالية والافراد

اداره الانتاج والتسويق والمالية.

الانتاج مع التسويق

هـ _ التفاوض في ادارة الموارد البشرية

مجالات التفاوض

- تخطيط الموارد البشرية

- تخفيض اعداد العاملين

- اعداد بطاقات التوصيف

الوظيفي

اطراف التفاوض

ادارة الافراد مع ممثلي جميع ادارات الشركة

ادارة الافراد مع المالية

ادارة الافراد مع الادارات المختلفة في الشركة

انتهى

أ.م.د. إبراهيم رسول هاني