

التكليف العملي الثاني

عنوان التكليف:

تحليل تجربة تفاوضية شخصية أو مهنية في بيئة الأعمال أو خدمة العملاء

الهدف:

يهدف هذا التكليف إلى تنمية قدرة الطالب على تحليل المواقف التفاوضية الواقعية التي عاشها شخصيًا، وفهم الاستراتيجيات والمهارات والسلوكيات المستخدمة في عمليات التفاوض داخل بيئة الأعمال أو خدمة العملاء، وربطها بالمفاهيم النظرية.

المطلوب من الطالب:

يقوم الطالب باختيار تجربة تفاوضية واقعية عاشها بنفسه، سواء كان فيها:

- عميلًا (Customer Experience)
- أو موظفًا في بيئة عمل (Work Experience)
- أو متدربًا في مؤسسة
- أو طرفًا في موقف تفاوضي مباشر (شراء، خدمة، عقد، اتفاق، شكوى...)

ثم إعداد تقرير تحليلي يتضمن ما يلي:

وصف التجربة التفاوضية

- شرح الموقف الذي حدث بالتفصيل .
- تحديد الأطراف المشاركة في التفاوض .
- توضيح السياق (مكان الخدمة أو بيئة العمل أو نوع الصفقة) .

موضوع التفاوض والقضايا الأساسية

- ما الذي كان محل تفاوض؟
- ما النقاط التي دار حولها الاختلاف أو الاتفاق؟

أهداف ومصالح الأطراف

- ما هدف الطالب في هذا الموقف؟

- ما هدف الطرف الآخر؟
- هل كانت المصالح متعارضة أم قابلة للتوافق؟

تحليل الاستراتيجية التفاوضية المستخدمة

تحديد ما إذا كان الموقف اعتمد على:

- التنافس (Competition)
- التوفيق (Compromise)
- التكامل (Collaboration)
- التجنب (Avoidance)
- أو الالتزام (Accommodation)

مع تفسير السبب.

تحليل مهارات التفاوض المستخدمة

يشمل:

- مهارة الاتصال .
- الإصغاء الفعال .
- الإقناع وبناء الحجج .
- إدارة الانفعالات .
- المرونة في التفاوض .

تحليل أسلوب التواصل

- دور لغة الجسد أو نبرة الصوت أو أسلوب التواصل الكتابي/الشفهي .
- تأثيرها على نتيجة التفاوض .

التقييم الشخصي والبدائل

- تقييم الطالب لنتيجة التفاوض .
- هل كان يمكن الوصول لنتيجة أفضل؟
- اقتراح استراتيجيات بديلة لتحسين النتيجة .

ملاحظات:

- التسليم بصيغة PDF.

