

اصول و فنون مذاکره

میثم شفیعی رودپشتی

عضو هیئت علمی دانشگاه تهران

قابل توجه دانشجویان دانشگاه جامع علمی کاربردی مطالب
ستاره‌دار داخل کادر صرفاً برای مطالعه آزاد است.



دانشگاه تهران
مرکز نشر دانشگاهی

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



مرکز نشر دانشگاهی

اصول و فنون مذاکره

میشم شفیمی رودپشتی

ویراستار و نسخه‌برداری: فاطمه شوی
حروفچین و صفحه‌آرا: داور: ربیع، الهه
طراح جلد: علیرضا دربان
ناظر چاپ: حمیدرضا دمیرچی
دانشگاه جامع علمی کاربردی؛ مرکز نشر دانشگاهی
چاپ اول ۱۳۹۹
تعداد ۳۰۰۰
چاپ و صحافی: شرکت چاپ و انتشارات سازمان اسناد و امور خیریه
۳۰۰۰ تومان

نشانی فروشگاه مرکزی: خیابان انقلاب، روبه‌روی سینما سانس، ساژ خیبری، تلفن: ۶۶۴۱۰۶۸۶، ۶۶۴۰۸۸۹۱



172041648310000111111

فروش اینترنتی: www.iup.ac.ir

حق چاپ برای دانشگاه جامع علمی کاربردی و مرکز نشر دانشگاهی محفوظ است.
فهرست‌نویسی پیش از انتشار کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه: شفیمی رودپشتی، میثم، ۱۳۶۲-

عنوان و نام پدیدآور: اصول و فنون مذاکره/ میثم شفیمی رودپشتی.

مشخصات نشر: تهران: دانشگاه جامع علمی کاربردی؛ مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۹۹

مشخصات ظاهری: ده، ۲۱۳ ص: جدول، نمودار.

فروست: مرکز نشر دانشگاهی؛ ۱۵۸۲. مدیریت ۲۱.

شابک: 978-622-9639-24-5 978-964-01-1582-4

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

یادداشت: کتابنامه: ص. [۲۰۷] - ۲۱۳.

موضوع: مذاکره

Negotiation

موضوع: موفقیت در کسب و کار

Success in business

شناسه افزوده: دانشگاه جامع علمی کاربردی

شناسه افزوده: مرکز نشر دانشگاهی

شناسه افزوده: Iran University Press

رده‌بندی کنگره: BF ۶۳۷

رده‌بندی دیویی: ۱۵۸/۵

شماره کتابشناسی ملی: ۷۳۲۲۳۶۵

بسم الله الرحمن الرحيم

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
هفت	پیشگفتار ناشر
نه	پیشگفتار مؤلف
۱	مقدمه
۳	۱ مفاهیم، تعاریف و کلیات
۳	۱. اهمیت و ضرورت مذاکره
۵	۲. تاریخچه و تعاریف مذاکره
۵	۱-۲ تاریخچه مذاکره
۷	۲-۲ تعاریف مذاکره
۱۱	۳. انواع مذاکره و مهارت‌های اصلی مذاکره‌کننده
۱۱	۱-۳ انواع مذاکره
۱۵	۲-۳ مهارت‌های اصلی مذاکره‌کننده
۱۷	۴. تعارض در مذاکرات
۱۸	۵. مدیریت تعارض در مذاکرات
۲۰	۱-۵ سبک‌های مدیریت تعارض
۲۳	جمع‌بندی فصل
۲۳	پرسش‌های فصل
۲۳	پژوهش

۲ فرایند مذاکره

۲۴	
۲۵	۱. شناسایی ضرورت مذاکره و تبیین مسئله در مذاکره
۲۶	۲. تدوین اهداف مذاکره
۲۸	۳. تحقیق و بررسی محیطی شرایط مذاکره و مذاکره‌کنندگان
۳۰	۴. بررسی و نقشه‌خوانی تیم مقابل
۳۰	۵. شناسایی و تجهیز تیم مذاکره
۳۱	۵-۱. سخت‌افزارها
۳۱	۵-۲. نرم‌افزارها
۳۲	۵-۳. مغزافزارها
۳۲	۶. سناریوی مذاکره
۳۵	۷. برنامه‌ریزی اجرا مذاکره
۳۷	۸. آغاز مذاکرات
۳۸	۹. مدیریت و پیگیری مذاکرات
۳۸	۱۰. خاتمه مذاکره
۳۹	۱۱. پیگیری و صیانت از نتایج مذاکره
۴۰	جمع‌بندی فصل
۴۱	پرسش‌های فصل
۴۱	تمرین عملی
۴۱	پژوهش

۳ اصول مذاکره

۴۲	
۱۰۵	جمع‌بندی
۱۰۵	پرسش‌های فصل
۱۰۶	تمرین عملی
۱۰۶	پژوهش

۴ تکنیک‌های مذاکره

۱۰۷	
۱۴۸	جمع‌بندی فصل
۱۴۹	پرسش‌های فصل
۱۴۹	تمرین عملی

صفحه	عنوان
۱۴۹	پژوهش
۱۵۰	۵ توافق و تفاهم
۱۵۸	جمع‌بندی فصل
۱۵۹	پرسش‌های فصل
۱۵۹	تمرین عملی
۱۵۹	پژوهش
۱۶۰	۶ احکام گف و گو و مذاکره در اسلام
۱۶۸	جمع‌بندی فصل
۱۶۸	پرسش‌های فصل
۱۶۸	تمرین عملی
۱۶۸	پژوهش
۱۶۹	۷ نقش فرهنگ در مذاکره
۱۸۰	جمع‌بندی فصل
۱۸۰	پرسش‌های فصل
۱۸۱	پژوهش
۱۸۲	۸ ملاحظات حقوقی در مذاکره
۲۰۳	جمع‌بندی فصل
۲۰۳	پرسش‌های فصل
۲۰۴	پژوهش
۲۰۵	بیشتر ببینیم و بیشتر بدانیم
۲۰۷	منابع

پیشگفتار نشر

جهان معاصر عرصه رقابت در زمینه کیفیت بخشی و ارائه خدمات مطلوب است. اصلی ترین عامل موفقیت در این رقابت، مطلوبیت نهایی محصولات و خدمات است که جز با تحقیق و پژوهش علمی کاربردی و توجه خاص به مؤلفه های استاندارد سازی، کیفیت بخشی، نیازهای بازار کثر و پاسخگویی به مطالبات عمومی میسر نمی شود.

از آنجا که ارتقای کمی و کیفی تمام آموزش های علمی کاربردی و اعتلای امر آموزش و پژوهش مهارتی، یکی از اهداف اصلی نظام آموزش عالی در توسعه علمی کشور به شمار می رود، دانشگاه جامع علمی کاربردی با هدف اصلاح هرم شغلی و تربیت نیروی انسانی ماهر در بخش های مختلف تأسیس و مشغول فعالیت شد. با توجه به رسالت این دانشگاه، مبنی بر آموزش و پژوهش در رزهای فناوری و ایجاد اشتغال، با به کارگیری استانداردهای لازم دانش آموختگانی تربیت می شوند که علاوه بر تأمین نیاز بازار کار، در کارآفرینی نیز خلاق و توانمند باشند.

گستره مخاطبان دروس مهارت های مشترک، فقر منابع درسی در این زمینه و نیز تأکید رئیس محترم دانشگاه جامع علمی کاربردی مبنی بر اجرای برنامه های ارتقای کیفیت آموزش های عالی علمی کاربردی، انتشارات دانشگاه را بر آن داشت تا با همکاری مرکز نشر دانشگاهی، به عنوان یکی از مراکز مهم در عرصه نشر علم و تأمین محتوای علمی، به تولید و نشر منابع مورد نیاز این دروس اقدام کند. حاصل این تعامل، مجموعه کتاب هایی است که با یاری خداوند متعال و همت استادان، مدرسان، مؤلفان و دست اندرکاران این دو مجموعه مطابق با سرفصل های دروس مهارت های مشترک آماده شود و در دسترس دانشجویان قرار گیرد. بی تردید، انتقادات و پیشنهادهای

صاحب‌نظران و مدرسان در راستای توسعه نظام آموزش‌های علمی‌کاربردی در ارتقای کیفیت این کتاب‌ها تأثیرگذار خواهد بود. به همین منظور می‌توانید نظرات خود را از طریق ایمیل daftaretamin1397@gmail.com با ما در میان بگذارید.

در پایان، مراتب قدردانی خود را از مؤلفان محترم کتاب و دیگر عزیزانی که زحمات بی‌دریغ آنها نقش مهم و اساسی در شکل‌گیری و چاپ این مجموعه داشته‌اند، اعلام می‌کنیم.

مرکز اسناد و انتشارات دانشگاه جامع علمی‌کاربردی

و مرکز نشر دانشگاهی

شهریور ۱۳۹۹