**قائمــة المحتويات**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | الآية | أ |
|  | الإهداء | ب |
|  | الشكر والتقدير | ت |
|  | الملخص باللغة العربية | ث |
|  | الملخص باللغة الإنجليزية | ج |
| **الفصل الأول**  الإطار العام للدراسة | | |
|  | المقدمة | 2 |
|  | مشكلة الدراسة | 5 |
|  | فرضيات الدراسة | 5 |
|  | أهداف الدراسة | 7 |
|  | أهمية الدراسة | 7 |
|  | حدود الدراسة | 8 |
|  | الدراسات السابقة | 8 |
|  | هيكلية الدراسة | 12 |
| **الفصل الثاني**  **(**الإطار النظري للدراسة **)** | | |
|  | مقدمه | 14 |
| **المبحث الأول: الثقافة وأنواعها** | | |
|  | مفهوم الثقافة | 15 |
|  | أنواع الثقافة | 17 |
| **المبحث الثاني:التفاوض** | | |
|  | مفهوم التفاوض | 31 |
|  | مفاهيم وتصورات خاطئة في التفاوض | 33 |
|  | خطوات عملية التفاوض | 34 |
|  | خصائص التفاوض | 37 |
|  | استراتيجيات التفاوض | 38 |
|  | ضوابط وأخلاقيات عملية التفاوض | 42 |
|  | التفاوض لدى المسلمين | 43 |
| **المبحث الثالث:العلاقة بين الثقافة والتفاوض** | | |
|  | أثر الثقافة على عملية التفاوض | 46 |
| **المبحث الرابع:نبذه عن الصناعات البلاستيكية** | | |
|  | نبذه عن الصناعة في فلسطين | 52 |
|  | نبذه عن صناعة البلاستيك في قطاع غزة | 54 |
| **الفصل الثالث**  **(** الطريقة والإجراءات**)** | | |
|  | منهجية البحث | 58 |
|  | مجتمع البحث | 58 |
|  | عينة البحث | 59 |
|  | صدق وثبات الاستبانة | 60 |
|  | المعالجات الإحصائية | 69 |
| **الفصل الرابع**  **(**الإطار العملي للبحث**)** | | |
|  | مقدمه | 71 |
|  | اختبار التوزيع الطبيعي | 71 |
|  | تحليل فقرات الدراسة | 75 |
|  | اختبار الفروض ومناقشتها | 91 |
| **الفصل الخامس**  **(** النتائج والتوصيات **)** | | |
|  | النتائج | 108 |
|  | التوصيات | 112 |
|  | المراجع | 114 |
|  | الملاحق | 120 |

قــائمة الجـداول

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| رقم الجدول | مــحتوى الجــدول | رقم الصفحــة |
| 2.1 | نموذج Hofstede للأبعاد الأربعة للثقافة | 50 |
| 2.2 | يوضح مدى مساهمة القطاع الصناعي في الاقتصاد الفلسطيني لعام 2004م. | 52 |
| 2.3 | أقسام إنتاج واستخدامات البلاستيك في قطاع غزة | 53 |
| 2.4 | عدد المؤسسات والمشتغلين واهم المؤشرات الاقتصادية لنشاط صناعة المنتجات البلاستيكية (اللدائن) في قطاع غزة –لعام 2004 م | 55 |
| 3.1 | تصنيف مجتمع الدراسة(صناعي-تجاري) | 59 |
| 3.2 | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول(إتقان اللغة الأجنبية) والدرجة الكلية لفقراته | 61 |
| 3.3 | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني(البروتوكولات وحفاوة الاستقبال) والدرجة الكلية لفقراته | 62 |
| 3.4 | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث(السلوك والقيم) والدرجة الكلية لفقراته | 63 |
| 3.5 | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع(الحصول على أفضل الأسعار) والدرجة الكلية لفقراته | 64 |
| 3.6 | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس(الخصومات والمزايا التجارية) والدرجة الكلية لفقراته | 65 |
| 3.7 | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس(النزاع مع الموردين) والدرجة الكلية لفقراته | 66 |
| 3.8 | الصدق البنائي لمجالات الدراسة | 67 |
| 3.9 | معامل الثبات ( طريقة التجزئة النصفية) | 68 |
| 4.1 | اختبار التوزيع الطبيعي(One-Sample Kolmogorov-Smirnov t- test) | 71 |
| 4.2 | السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وخصائص الشركات | 74 |
| 4.3 | النسب المئوية لبدائل الفقرات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى المعنوية لكل فقرة من فقرات المجال الأول (إتقان اللغة) | 77 |
| 4.4 | النسب المئوية لبدائل الفقرات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى المعنوية لكل فقرة من فقرات المجال الثاني (البروتوكولات وحفاوة الاستقبال) | 79 |
| 4.5 | النسب المئوية لبدائل الفقرات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى المعنوية لكل فقرة من فقرات المجال الثالث (إنجاح عملية التفاوض) | 82 |
| 4.6 | النسب المئوية لبدائل الفقرات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى المعنوية لكل فقرة من فقرات المجال الرابع (الحصول على أقل الأسعار) | 84 |
| 4.7 | النسب المئوية لبدائل الفقرات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى المعنوية لكل فقرة من فقرات المجال الخامس (الخصومات والمزايا التجارية) | 86 |
| 4.8 | النسب المئوية لبدائل الفقرات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى المعنوية لكل فقرة من فقرات المجال السادس (النزاع مع الموردين) | 89 |
| 4.9 | النسب المئوية لبدائل الفقرات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى المعنوية لكل من الأقسام الرئيسية | 90 |
| 4.10 | معامل الارتباط بين البروتوكولات وحفاوة الاستقبال والحصول على خصومات ومزايا تجارية من الموردين | 92 |
| 4.11 | معامل الارتباط بين سلوك وقيم المفاوض وحل النزاع مع الموردين | 93 |
| 4.12 | معامل الارتباط بين إتقان اللغة و سعر الشراء | 94 |
| 4.13 | تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) لقسم السمات الثقافية يعزى للخبرة | 95 |
| 4.14 | تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) لقسم العوامل الثقافية يعزى للمسمى الوظيفي | 96 |
| 4.15 | تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) لقسم العوامل الثقافية يعزى للدرجة العلمية | 97 |
| 4.16 | تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) لقسم إنجاح عملية التفاوض يعزى للخبرة | 98 |
| 4.17 | تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) لقسم إنجاح عملية التفاوض يعزى للمسمى الوظيفي | 99 |
| 4.18 | تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) لقسم إنجاح عملية التفاوض يعزى للدرجة العلمية | 100 |
| 4.19 | تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) لقسم العوامل الثقافية يعزى لحجم رأس مال الشركة | 102 |
| 4.20 | اختبارt لقسم العوامل الثقافية يعزى لطبيعة عمل الشركة | 103 |
| 4.21 | تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) لقسم إنجاح عملية التفاوض يعزى لحجم رأس مال الشركة | 104 |
| 4.22 | اختبارt لقسم إنجاح عملية التفاوض يعزى لطبيعة عمل الشركة | 106 |