



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name: **Najah radwan alsaloom**
Students I.D: **٢٠٢١٢٠١٥٧١**

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

COMMUNICATION SKILLS

Instructions:

- يغلق الواجب يوم الإثنين ١ مارس في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الواجب سؤال واحد مقالي من ٤ درجات.
- لا تقل عدد الكلمات عن 400 كلمة ولا تزيد عن ٦٠٠ كلمة.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الإنجليزية.
- يُمنع منعاً باتاً نسخ الإجابة من أي مصدر آخر. عكس ذلك، سيتم إلغاء درجة الواجب تماماً.
- يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة pdf بعد الانتهاء من الواجب ورفعته على المودل.

ترجمة السؤال السابق

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المتبع أدناه مناسباً للسياق المهني.

يعمل مارك كمندوب مبيعات ناجح في شركة توريد الأدوية. كمكافأة على أدائه، تم إرساله في بعثة عمل إلى مكتب الشركة في كاليفورنيا للقاء الرئيس التنفيذي، السيدة ميلز.

تُعرف ميلز في المكتب باسم "ساحرة الغرب الشريرة" بسبب سلوكها القاسي في بعض الأحيان. يشارك زملاء مارك في العمل "قصص الرعب" عن لقاءاتهم معها، قائلين إنها نادرًا ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبدًا، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضًا بشأن ما قد يحدث بينه وبين السيدة ميلز. ولكنه، ركز أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعه مع ميلز.

في يوم الاجتماع، انتظر بصبر مساعد السيدة ميلز للاتصال به في مكتبها. عندما دخل المكتب للقائها، صُدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبتسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إذنها بالجلوس. السيدة ميلز لا تبدو هذا الشخص المرعب الذي كان يسمع عنه. تسأل السيدة ميلز مارك عدة أسئلة مدروسة حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية.

تشعر مارك براحة أكبر لأنها تميل إلى الأمام لتستمع باهتمام لما يقوله. قام مارك بفك رباطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وبدأ في مشاركة قصص عن شعوره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة وأن الفريق سيكون أفضل إذا تم تخصيص المزيد من الأموال للحوافز والمكافآت. يرى مارك على الفور أن عيون السيدة ميلز تبدأ في التحول. ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد انتهى الآن.

أجب عن الأسئلة التالية وفقًا لذلك:

١. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

طبعًا لا لم أكن سأصرف مثل مارك فهو أخطاء في عدة أمور أهمها أنه بنا فكره مسبقه للسده ميلر من كلام زملائه عنها قبل ان يقابلها

وتحدث عن اسقاطات مديره وطلب حوافز للفريق في وقت غلط (verbal communication)

كان يجب عليه أن يبقي علي جلسته معتدله وزيه مرتب مهما كانت السيده ميلر لطيفة هنو مازال في مقابلة عمل اذا كان يجب عليه التحلي بالرسميه والإبقاء علي الحدود في space العمل الاجتماعي وكل هذه أخطاء (nonverbal communication) وقد أعطت السيده ميلر انطباع عن مارك انه غير جيد في التواصل

٢. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟

من المفترض ان مارك في مقابلة عمل مع السيده ميلر وذلك كان يحتم عليه التصرف بطريقه professional أكثر مما فعل فهو إرتكب عدة أخطاء من أهمها أنه اهمل non verbal communication فمن خلال لغة الجسد حيث فك رابطة عنقه وهذا يعبر عن ال physical appearance المظهر الجسدي ثم وضع ساق علي ساق

واخطاء من خلال ال verbal communication حيث تكلم علي مديره بشكل سيء وهو ماقد يعتبره البعض إفشاء لاسرار الشركة وأيضا حينما سالتة السيده ميلر عن أسباب نجاحه ودعم الموظفين والارتقاء بالشركه لم يجيب بشكل جيد وبداء بسرد قصص مديره وحاجت الفريق الي الحوافر والدعم لذلك نستطيع القول انه لم يقيم الموقف بشكل جيد واخذ ابتسامه السيده ميلر وصغر حجمها كضعف واستخف بها

٣. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟

١/ non verbal communication من خلال لغة الجسد حيث غير جلسته الرسميه ووضع ساق علي ساق مما قد يعتبره البعض دليل علي قلة الاحترام

٢/ ال physcal appearance حيث قام بفك رابطة عنقه وغير من مظهره الجسدي الرسمي الي اخر غير رسمي وغير ملائم لاجتماع عمل

٣/ verbal communication حينما سالتة السيده ميلر عدة اسئله بخصوص نجاحه ولم يجب عليها بينما قام بالتقليل من مديره وذكر اخطاءه وطلب الحوافر للفريق وكان يجب عليه ان يجيب علي اسئلتها بحرص اكثر

٤/ familiarity وهي من التواصل غير اللفظي فهو كان يتصرف بحذر حينما دخل لعدم معرفته بها وبناء علي فكره مسبقه بناها من كلام زملاءه عن السيده ميلر لكن بعد ان ابتسمت له

ورأى امراءه صغيرة الحجم قلل من شأنها وتصرف بطريقة غير ملائمه
للموقف

٤. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال
لديه؟

اعرف نفسك Know your self

يجب علي مارك أن يعرف نقاط ضعفه وقوته فهو بالرغم من انه ناجح في
مجال عمله وتحصل علي مكافئه لكنه عندما إستمع إلى تقييم زملائه للسيدة
ميلر وتأثر بكلامهم رسم صورة مسبقه لما توقع حصوله ولذلك أخطاء في
المقابله

تقييم السياق المهني Evaluate the professional context

يجب عليه أيضا ان يتعلم ويطبق الحدود المهنية في تصرفاته فاجتماعات
العمل لا تكون مثل إجتماعات الأصدقاء والزملاء حتى لو كان المدير
شخص لطيف يجب الإبقاء علي بعض الحدود المتوقعه منه وعدم تخطيها
ابدا

تفاعل الاتصال الخاص بك Your communication interaction

يجب علي مارك الحرص علي التفاعل مع زملائه ومديره وجعلهم
يشعرون بالراحه اثناء الحديث معه ثم يقوم بالتحليل لتفسه هل تفاعل معهم
بشكل جيد ام لا وهل تفاعلوا هم معه بشكل جيد ام لا

تراجع وفكر Step back and reflect

بعد انتهاء اللقاء يجب علي مارك مراجعة نفسه في الأسباب التي دفعت
السيدة ميلر الي انتهاء الاجتماع بشكل غير مرضي وان يفكر في طرق
تواصله معها واذا كان يمكنه التصرف بطريقة أفضل في المرات القادمة
حتي لا يقع في نفس الخطاء مره اخري