

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

اسم الطالب: فاطمة صالح بن زين العابدين الشيبلي

الرقم الجامعي : 2021202680

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.

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

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 إزنها 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 ربطة 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؟

لن أفعل مثل مارك بل كنت سأحتفظ بالمهنية، وأحافظ على أناقتي في ملابس الرسمية " **formal clothes** " والجلوس بشكل محترم وعدم التحدث عن أخطاء المدير المباشر بل أعرض مقترحاتي عليها بشكل مرتب " **Presentational speaking** " دون ذكر أسماء الغير طالما هي تملك صلاحية صناعة القرار.

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

كلا، تصرف بغير احترافية، فهو أولاً ذهب إلى الاجتماع ممتلئ بالمعلومات الخاطئة " **Loss by Transmission** " عن الشخصية التي سيقابلها مما جعله يسرع في الحكم على المدير التنفيذي " **Premature Evaluation** " ، وثانياً حين شعر بالإطمئنان تمادى في تصرفه وخرج عن السياق المهني وحينها شعر الطرف الثاني بعدم الاحترام.

ولا يجب عليك التصرف مثل " مارك " بل يجب عليك الاستعداد للعرض " **prepare** " الذي ستقدمه بالبحث " **Research** " وتحليل ومعرفة من ستتواصل معه " **Analyze your audience** " وأن تكون مقدمتك مناسبة " **effective introductions** ". ومحتوى عرضك مميز وموضوعي " **excellent content** ".

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

بسبب الحواجز النفسية " **Psychological barriers** " والعوائق التنظيمية " **Organizational structure Barriers** " وخصوصاً سرعة الحكم، أصبح مارك ليس لديه الوعي بالقوة في المنصب " **Status and power consciousness** " مما جعل مارك يخطئ وحينها شعر الرئيس التنفيذي بقلّة الاحترام وعدم المهنية.

٤. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
كان يجب على مارك أن يقيم نفسه "K" كمتواصل ليستطيع تحديد استراتيجيته في التعامل مع المدير التنفيذي، و"E" يفهم قيود التواصل بينه وبينها، ثم "Y" يراقب التصرفات والإشارات اللفظية وغير اللفظية له وللطرف المقابل. و"S" بعد تقييم جميع هذه التصرفات والإشارات يجب عليه أخذ خطوة للوراء وإعادة صياغة تصرفاته التي ينقلها للمدير التنفيذي.