



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Dhafer Alshehri**

ظافر عبدالرحمن الشهري

اسم الطالب

Students I.D 2021202464

الرقم الجامعي

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

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المُتبع 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 المُختلفة 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 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 وفقاً لذلك:

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

لا لن افعل كما فعل مارك . يجب على الموظف سواء كان مندوب مبيعات أو غيره من الأقسام الأخرى ان يتعامل مع زملائه و مرؤوسيه بكل احترام وتقدير وان يكون هناك جدية في التعامل مع الآخرين ويجب ان يكون الحديث في الاجتماعات و المقابلات الرسمية فقط عن العمل و بكل لباقة مع اختيار الكلمات المفهومة ويكون أيضاً يجب على الموظف أن يهتم بمظهره الخارجي و خاصه كمندوب مبيعات لان سوف يكون واجهه لشركة التي يعمل بها وأخيراً يجب الاهتمام بنصائح الآخرين سواء عن طريقة التعامل مع الآخرين وخاصة المرؤوسين و يجب ان اعرف ما يحب او يكره الزميل و الرئيس لكي استطيع ان اتعامل معه .

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

كان تصرف مارك بعد أن شاهد السيدة ميلز و صفاتها الخارجية من امرأة صغيرة الحجم و عيونها لطيفة وكانت تتبسم وبعد ما شعر مارك بالراحة بشكل أكبر وقام بفك ربطة العنق و غير من جلسته لم يكون التصرف الصحيح و السبب هذه المقابلة الأولى بين مارك و السيدة ميلز فيجب على مارك أن يتعامل مع الموقف بكل لباقة و وعندما شاهدها تتبسم يبدأ بالابتسامة و ينتظر الى ان تبدأ السيدة ميلز بالحديث ولا يقاطعها وحتى لو هي قاطعته لان هذه المقابلة الأولى ويجب على مارك أن يتعلم كيفية التعامل مع السيدة ميلز ويبقى مهذباً الى الانتهاء من المقابلة بينهما .

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

عوامل الاتصال اللفظي و غير اللفظي :

الاتصال اللفظي (Verbal communication):-

عندما خرج مارك من صلب موضوع المقابلة وتحدث عن مديره المباشر بأمر لا يصح ان يتحدث مع أحد وقلل من شخصيته وأنه شخص أقل كفاءة من منصبه وتدخل في شؤون الشركة في موضوع تخصيص المزيد من الأموال و للحوافز و المكافآت فكان سبب غضب السيدة ميلز

الاتصال غير اللفظي (non-Verbal communication):-

عندما تغيرت هيئة مارك و قام بفك ربطة عنقه ووضع ساق على ساق و شعرت السيدة ميلز بالغضب الشديد .

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

K

يجب على مارك مراقبة ردود أفعاله في المواقف التي يمر بها و أن يتعامل معها بكل تركيز وأن يبتعد عن كل ما يقلقه أو يسبب شعور بالقلق .

E

الاهتمام بأفعاله الغير لفظية وأن يتدرب على رفع من قدراته مثل الوقفة الصحيحة و جلسه الصحيحة وغيرها من الأمور غير اللفظية .

Y

يجب على مارك ان لا يخرج عن الهدف الاجتماع او المقابلة أثناء حديثه .

S

الاهتمام بتطوير تحليل المواقف بشكل افضل لكي لا يقع بالمظاهر كما حدث عندما شاهد السيدة ميلز.