



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

اسم الطالب ايمن إبراهيم معتوق عطار

Students I.D

الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠٢٦٧١

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 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 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 وفقاً لذلك:

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

كانت بداية حديث مارك مع السيدة ميلز جيدة .. ولكن لا يتوجب علينا الحكم على الأشخاص قبل رؤيتهم .. وحصلت بعض الأخطاء أثناء حديثه بـ الإشارات الغير لفظية .

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

لا لم يتصرف على نحو دقيق حيث ان انطباع السيدة ميلز فالبديه كان جيداً ولكن تغير ذلك بمجرد ان قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة .

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

عندما قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة , هنا (لغة الإشارة الغير لفظية كانت خاطئه)

وعندما بدأ في مشاركة قصص عن شعوره على مديره , حيث انه (خرج عن سياق الحديث وتصرف بشكل غير رسمي)

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

- **(Know yourself)** التعرف بالنفس

Define the types of nonverbal cues you display to others. This can be difficult, but try to be aware even of the small, unconscious nonverbal cues you create.

- **(Evaluate the professional context)** تقييم السياق المهني

Assess what nonverbal signals are considered acceptable in your workplace. Are your meetings informal, or is there a set decorum on how people interact? Notice how both your coworkers and superiors convey nonverbal cues during workplace interactions, and gauge how your nonverbal cues line up with those of others in your company .

- **(Your communication interaction)** تفاعل الاتصال الخاص بك

Define How do you react to your partner's nonverbal signals? How does he or she react to yours? Think about what sets you at ease when communicating with others, and try to accomplish the same goal when talking with customers, employees, or superiors. The more open people feel when talking with you, the more likely they are to disclose information more honestly and comfortably

- **(Step back and reflect)** تراجع وتفكر

Analyze your communication after the interaction has ended. Did you walk away feeling satisfied with your nonverbal communication?