



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

	Student Name	Ryanh Ahmed	اسم الطالب
	Students I.D	٢٠٢١٢٠٣٧٢٢	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 600 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 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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة. على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً 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 وفقاً لذلك:

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

نعم، سوف أقوم بعمل معاملته مارك وهو عدم فهم الآخرين بصوره خاطئة بمجرد سمع عن ذلك فقط (professional context) لقد قام وتصرف بطريقة مهنية حاول التركيز بتحقيق هدفه على ما سيقوم فعله في تقديم العرض التقديمي (presentational speaking) كان يتضمن ويندرج تحت استراتيجيات العرض التقديمي لقد تصرف بقليل من (nonverbal communication) من خلال (eye expressions) من خلال صدمته لرؤيته لسيدة ميلز هذا يشير انه قام بالتقييم المسبق للسيدة ميلز .

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولا لا؟

نعم، من خلال المظهر الجسماني الذي يربط بين مظهره الخارجي وطريقته تواصل تم استنتاج ذلك من خلال الشعور communication اذ نجح مارك facial behavior ميلز واستماعها لحديثه وذلك من خلال تعبيراتها وتحفيزها في الاستماع ولكن من ناحية التمييز في الاعمال والمهنية لم يكن مارك في interviewing العمل لم يكن جيداً في حديث رسمي وذو مهنية نجح بتحليل الشخص الذي يريد استهدافه وهي السيدة ميلز باختياره

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

عوامل الاتصال هي التي أدت الي تتغير تصرف السيدة ميليز مع مارك قام بعمل تواصل غير لفظي ولفظي غير جيد لم يقوم بموازنة الحديث كان يفقد التعامل مع الطرف الاخر لم تكن لديه قدره التحكم في نطق الكلمات الي تكون تحت نطاق (interview) وإيماءات (body movement) كان من المفترض ان يتم التحكم بها وطريقه وضعيه الجسم الذي كان من المفترض توجيهه بصورة مهنية بالرغم من ان التواصل الغير لفظي هو اكثر أهمية لم يتم أخذ الأمور بجدية وبمهنية عاليه من تصرفات مارك ذلك من خلال وضع ساق على ساق وفك ربطه العنق وحديثه عن مديره السابق بغير احترام اكثر وكانت انفعاله اكثر كان من المفترض تحكم بمشاعره وعدم أفصاحها وعدم التحدث عن الآخرين بسوء او النميمة هذا تصرف غير لائق كان يجب ان يتصرف بحذر لانه سوف يقابل بيئه عمل جديده وزملاء جدد وتشمل جميع تصرفاته يطلق عليها **formality**

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

Know yourself من الممكن ان تساعد في تطوير نفسه من خلال تحكم في نقاط قوته وتطوير نفسك والسيطره على نقاط ضعفك وتحديد أهدافه وماذا يريد ان يكسب بعد تحقيق مهاراته وأداء مهامه كمتواصل .

Evaluate the professional context تساعد في معرفة التواصل اللفظي

والغير لفظي وكيف ان يستطيع نقلها لزملائه في العمل من خلال الحركات والاشارات المبذولة منه.

Your communication interaction تساعد في طريقة تواصله اللفظي

والغير لفظي ايضا مع الآخرين بمهنية اكثر من خلال استخدام لغة الجسد والتحكم بالمشاعر والانتباه الى تعابير الغير لفظية وتساعد بشعوره بالراحة بالتواصل مع الغير

Step back and reflect تساعد بمراجعة تصرفاته هل هو على رضا تام

بتواصله اللفظي والغير لفظي والقدرة في تطوير على تكييف والتحسن باستمرار .