



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

اسم الطالب فارس عبدالرحيم بنجر

Students I.D

الرقم الجامعي 2021203616

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 مناسبًا 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 وفقًا لذلك:

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

ج/ بالطبع بشكل مختلف:

- عدم الانصات الى ما يقولونه الزملاء عن المدير التنفيذي مما يؤدي الى الهدوء وعدم القلق من الاجتماع او من مقابلة المدير التنفيذي.
- الجلوس بهدوء والتركيز على عملية التواصل اللفظي والغير لفظي وترتيب الأفكار والمواضيع التي تريد ان تناقشها مع المدير التنفيذي.
- عدم مشاركة المواضيع والقصص التي تكون خارج نطاق الاجتماع.

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

ج/ لا

- من الأخطاء التي ارتكبها مارك هي تصديق ما قالوا اصدقاءه عن الرئيس التنفيذي وهذا الفعل ليس مهنياً.
- الفعل الذي عمله مارك جداً سيئ وهو مشاركته مع زملاء العمل في سماع قصص عن الرئيس التنفيذي التي لم يتأكد من صحتها.
- من الأفعال السيئة الغير مهنية هو التكلم عن المدير المباشر بصورة غير مهذبة
- من الأفعال الخاطئ الغير مهنية التي ارتكبها مارك هي وضع ساق على الساق الأخرى اثناء المحادثة مما يدل على التقليل من الشخص الآخر.
- من الأفعال الخاطئ الغير مهنية التي ارتكبها مارك هي فك ربطة العنق التي تدل على عدم المهنية في الاجتماعات.
- مشاركة القصص الغير رسمية في الاجتماع.
- من الأخطاء الغير مهنية التي ارتكبها مارك هي طرح وجهة النظر عن الحوافز والمكافآت والخروج عن موضوع النقاش الأساسي (استراتيجيات تقنية البيع) في الاجتماع

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

- ايماءات الجسم وهي عدم احترام الرئيس التنفيذي عندما حل ربطة عنقه، ووضع ساق على الساق الأخرى ولغة الجسد السيئة والإيماءات. وتبرير للاتصال.
- عندما قام بمشاركة 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

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

- **:Know Yourself**
اعرف قدراتك وتأكد من مهارات التواصل لديك ويجب ان تكون محترفة قبل الخوض في اجتماعات مثل مايك
- **:Evaluate the professional context**
قيم وطور أداء مهارات التواصل اللفظي والغير لفظي بحيث تستطيع تجاوز العقبات في مثل موقف مارك.
- **:Your communication Interaction.**
مراقبة والسيطرة على المهارات التواصل اللفظية والغير لفظية.
- **:Step back and reflect**
تقييم ردود أفعالك وتسأل ما اذا كان التواصل فعال او لا وتحسين التواصل اللفظي والغير لفظي.