



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student

فاطمة منصور النهيان

اسم الطالب

Name

Students I.D

2021203847

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 مناحة 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 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 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:

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

بالطبع لا، أن المقابلات المهنة تستلزم تحضيراً خاصاً مثلاً كن مهذباً، وارتداء ملابس محافظة وبشكل معقول وملائماً لطبيعة العمل، إظهار الثقة بالنفس من خلال الوضوح في الحديث، ونبرة الصوت المترنة، ولغة الجسد المناسبة، وتوقع الأسئلة وتوفر المصداقية في الإجابات، والتواصل الفعال يتطلب فهماً دقيقاً للأسئلة وتجنب الأجوبة الطويلة التي لا تخدم غرضك في تقديم مهاراتك ومؤهلاتك، كن مختصراً ودقيقاً في كل ما تعرضه من إجابات.

ولكن مارك وقع في عدة أخطاء منها:

- بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق، تساعد لغة الجسد معرفة المشاعر وطبيعة شخصيته.
- تجاوز على رئيسه في انتقاده وأنه أخفق عدة مرات ذلك ينقل صورة وانطباع سلبي، لا يمكنك الحديث بالسوء عن تجربة سابقة قد مررت بها أو مديراً لم تكن على وفاق معه.

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

لا اعتقد قيم مارك الموقف بدقة وفهم الأسئلة فهي تنظر الى شخصيته و اخلاقياته في العمل يجب ذكر القيم الإيجابية والتحدث عن مدى قدرتك على التطوير ورد الفضل الى المدير المباشر الذي منحه فرصة الظهور.

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

- القيادة الحديث عن الشركة وقيادة الفريق.
- التحدث والاقناع حول العمل وساعات العمل والحوافز والمكافأة.
- لغة الجسد اخذ في الاعتبار وضعية الجلوس والارتياح.

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

- زيادة الثقة بالنفس ضرورية لتستطيع أن تُعبّر عن مشاعرك وأفكارك بكل سهولة.
- الاستماع يساعد على التجاوب بشكل أفضل.
- لغة الجسد هي إحدى اللغات الهامة التي يجب إتقانها إذ إنّها تحسّن من مهارة الاتصال.
- يُفضّل ألا تُركز على العيوب والسيّئات يجب أن تركز على الأمور الأخرى الإيجابية.