



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

بشاير آل سالم

اسم الطالب

Students I.D

2021203678

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

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 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:

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

بالطبع لا ، أن المقابلات المهنية تستلزم تحضيراً خاصاً مثل توقع الاسئلة وارتداء الملابس المناسبة وتوفير المصداقية في الاجابات والمقابلة بشكل عام والتواصل الفعال يتطلب فهماً دقيقاً للأسئلة لتقديم إجابة مختصرة ومفيدة ؛ فهنا مارك لم يكن تحضيره سوى بالبدلة الجديدة وربطة العنق لكنه وقع في عدة أخطاء منها :

- "Keep it short and simple" القاعدة الأولى في اللقاءات الرسمية والمقابلات مع رؤوساء اعلى منك سلطة فهم لا يملكون الوقت لتضييعه لكنهم يرغبون بالتأكد من فهمك لما وراء السؤال دائماً.

- اخلاقياً تجاوز على رئيسه وأسهب في انتقاده وانه اخفق في عدة مرات .
- وضعية الجلوس بفكة ربطة العنق ووضع ساق على ساق أعطى دلالة على أنه يشعر بالارتياح المطلق دون اعتبار لظروف المقابلة المكانية والزمانية .

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

لا اعتقد أن مارك قيم الموقف بدقة وفهم الاسئلة عن نجاحه فهي هنا تنظر إلى أخلاقيات العمل ورد الفضل الى مديره المباشر الذي وثق به ومنحه فرصة الظهور ثم بسؤالها عن الطرق التي يمكن دعم الموظفين هي تنتظر بناء على وصوله ونجاحه ان ادوات النجاح متوفرة وتعتمد على رغبة الموظف ومدى التزامه ، ثم بسؤالها عن اهدافه المهنية وكيف انها تتناسب مع الشركة كان تقيس مدى طموحه ورغبته خدمة الشركة في مناصب أخرى أو مهام جديدة ، وهذه الخلاصة تفيد أن مارك لم يكن بارعاً في تحليل الاشارات الجسدية واللفظية اثناء اللقاء

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

- عوامل الاتصال الجسدية - فك ربطة العنق - وضع ساق على ساق -
- عوامل اخلاقية حديثه حول أحد قيادات الشركة
- عوامل ضمنية في سياق الكلام - ان وضع الفريق افضل اذا ما زادت الحوافز والمكافآت-

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

Evaluate the professional context / Know yourself

Step back and reflect / Your communication interaction

- لم يقدّم نفسه كمُتواصل ولم يحلل نقاط قوته ليعززها في التواصل ونقاط ضعفه ليتجنبها او K يعالجها في التواصل مما جعله يفقد فرصة إكمال اللقاء مع المدير التنفيذي.
- E لم يفهم مسبقاً او يحضر السبب الحقيقي من اللقاء مع المدير التنفيذي باعتباره الجمهور والمتلقي الوحيد وفهم قيود اللقاء ، وهذا يتضح بعدم معرفته حدود الكلام المسموح به مما جعله يسهب في الحديث .
- لم يراقب الإشارات اللفظية والجسدية منه ومن الشخص المقابل فلم يفهم إشارات الرئيس التنفيذي اثناء Y حديثه عن مديره في العمل او عن الشركة بشكل عام وتقصيرها في الحوافز المالية والمكافآت.
- من المهم مراقبة الرسائل اللفظية والغير لفظية وتحليلها اثناء التواصل مثال ذلك كان من الافضل ان S يتكلم بشكل عام دون تحديد نقاط مما يجعل المحادثة مفتوحة حيث سيستفيد منها معرفته بما يتجنب الرئيس التنفيذي وبما يرغب فعليا الحديث عنه .