



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student NameFatimah aldowaisفاطمة الدويس..... اسم الطالب

Students I.D2021202406..... الرقم الجامعي

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

COMMUNICATION SKILLS

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبسم 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 للقائهما، صُدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إنهما 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:

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

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

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

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

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

إذا كنت مكان مارك أولاً لن افعل الشيء نفسه سأفعله بشكل مختلف تماماً .
كان يجب على مارك أن لا يصغي لزملائه بل يجهز نفسه لأي شخصية ممكنة بأن تكون CEO أصاب مارك حين ركز أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعه مع المدير التنفيذي CEO (ميلز) ولكنه اخطأ حين استهان بشخصية المدير التنفيذي

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

باعتقادي أن مارك لم يقيم الموقف بدقة أبداً أخذ الموقف من نظرتة الأولى دون أن يتذكر اختلاف الثقافات بينه وبين المدير التنفيذي خاصة أنهما ليسا من نفس الدولة فهذا يعني أنها من المؤكد تختلف مع مارك في الثقافة الوطنية والاجتماعية والعملية على شكل خاص أنه خلال المقابلات هناك قواعد وقوانين يجب الالتزام بها ومارك لم يلتزم بأي منها .

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

(Nonverbal Communication)

هي وسيلة الاتصال التي عبر بها مارك من خلال لغة الجسد Body language

عبرت هذه الطريقة التي استخدمها مارك دون أن يتحدث عن مدى تهاونه بالمدير التنفيذي

من خلال طريقة جلسة مارك أولاً وفك ربطة العنق قام بهذه التصرفات دون أن يلقي لها بالاً متناسياً طرق وقواعد المقابلات ومدى رسميتها ومن الذي يجلس أمامه لأنها صغيرة الحجم وبدت ودوه لكنها كانت تدرس كل حركه قام بها مارك بجديه لانه مندوب مبيعات ومندوب المبيعات من أهم المهارات التي يجب أن تتوفر فيه أن تكون لديه قدره عالياً في التواصل Communication

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

يجب على مارك أن يجيد تحديد الإشارات غير اللفظية التي يعرضها للآخرين: Know yourself من الممكن أن تكون صعبه على مارك بالبداية لكنه سوف يكون مدركا أكثر لكل الإشارات غير اللفظية حين يتقن هذه العملية .

يجب على مارك أن يقيم جميع الإشارات غير اللفظية : Evaluate the professional context بالنسبة إليه تكون مقبولة في مكان العمل اجتماعاته مثلا يقيسها هل هي رسمية أو لا مامدى أهميتها للمنظمة هل هناك مرونة أو لا يركز في فهم كيفية تواصل زملاءه مع بعضهم أو مع مديرهم ومدى تأثيرهم .

مارك يجب أن يحدد لنفسه ماهي طرق التفاعل : Your Communication interaction والتواصل التي يستجيب لها يقيس مدى استجابته مع زملاءه فيستطيع من خلالها معرفة من يمتلك القدرة أن يجعله منفتح أكثر معه هل بالإمكان أن يكون مع الجميع هكذا أو لا .

بعد أن ينتهي مارك من أي تواصل قام به أو مقابله يجب أن يحلل هل : Step back and reflect سار التواصل على نحو جيد هل استطاع السيطرة على تعبيراته هل اتبع القواعد هل تضمن (Nonverbal Communication) .