



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name: **Ahmed bin Talal Albassam** اسم الطالب : أحمد بن طلال البسام

Students I.D2021200337..... 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.

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 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.

يشعر 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؟

اعتقد بأنني سوف افعل ما فعله مارك في البداية فابتسم وألقي التحية , ولكن بعدم العبث بربطة العنق ولا بتغيير هيئتي في الجلوس , ابقى الاحترام لشخص المثال أمامي , عدم وضع ساق على ساق , وذلك لأنني اتواصل مع مدير مديري وليس صديقي , وأنتبه لما أقوله وكيف أقوله .

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

اعتقد ان مارك حاول التصرف على نحو دقيق ولكن لم يقيم الموقف بدقة لا مكان الذي هو فيه , ونسي جدية الموقف والمكان الذي يتواجد فيه نسي الحدود التي بينهما ارتياحه الشديد كان في غير محله , وذلك لقيامه بفك ربطته العنق ووضع ساق الى ساق وهو في مكان عمل وليس في بيته , تحدث كثيرا ونسي أن يجيب على السؤال المطروح عليه , تحدث بأمور لا ينبغي الحديث عنها .

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

1 - (Nonverbal :-

- **Body language**: رفع القدم على الأخرى. فليس صحيحاً أن تكون ذاهباً لمقابلة عمل وتضع القدم على الأخرى هو أيضاً يدل على عدم احترام , حركة اليد حين قام بفك ربطة عنقه.

- **Facial expressions**: عدم التواصل البصري .

- **The social zone - Space**: المدير التنفيذي تعتبر في دائرة الاجتماعية والتي لها حدودها .

2 - (Verbal :-

حديثه السيء عن مديره , خروجه عن السؤال الملقى عليه والحديث الطويل الذي تحدثه , وهو ما دعى نهوض المدير التنفيذي وإنهاء الوقت .

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

1 : Know yourself

أن يبرز نقاط القوى التي يمتلكها , ويتحدث عن نجاحه في مجال عمله في مجال توريد الأدوية واستحقاقه لهذه المكافأة التي تم منحه إياها , كان عليه أن يتواصل بصرياً حتى ينتبه .

2 :- Evaluate the professional context

تقييم المستوى المهني لديه ومدى نجاحه وامتيازته في مجال توريد الأدوية عليه معرفة احتياجات مدراء الشركة اللي وأن يطور مهاراته لتتناسب مع احتياجاتهم .

3 – Your communication interaction :

ان يحسن من التواصل الغير لفظي ويهتم باللغة جسده فهي أيضاً تتحدث قبل ان يتحدث . تحسين من التواصل اللفظي وأن يتفاعل مع الآخرين , وان يتحدث بحدود لا تخرج عن السؤال وان يختار الكلمات المناسبة.

4 – Step back and reflect :

عليه ان يعيد حساباته في كيفية التواصل كيف له أن يحسن من مستوى تفاعله وتواصله , وان يتعلم جيداً كيف له أن يستطيع أن يوصل كلماته بأقل العبارات واعمقها . يمكنه ان يقيم الاشارات الغير لفظية ويطور من مهاراته اذا لاحظ من زملاء العمل كيف يقومون ب الاشارات الغير لفظية اثناء تفاعلهم في مكان العمل