



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

Reham Ahmed Alshaiban

اسم الطالب ريهام أحمد الشيبان

Students I.D

2021203809

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.

Instructor's Name: Dr. Merna Ema

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:

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

نعم سوف أقوم بعمل ما عمله مارك من خلال **professional context** وهو عدم فهم الآخرين بصورة خاطئة بمجرد سمع عن ذلك فقط لقد تصرف بطريقة مهنية بالرغم من وجود وجهات النظر العديدة المعادية من زملاء العمل الذي من الممكن ان تخلق بيئة عمل معادية وهاذي تصرفات غير اخلاقيه وتجعل بيئه العمل غير امنه للجميع على ما قمان ما قامت به السيدة ملييز من **Nonverbal Communication** و **Verbal Communication** التي كانت بالغالب بسبب ضغوطات العمل وحاول التركيز بتحقيق هدفه على ما سيقوم فعله في تقديم العرض التقديمي **presentational speaking** الذي كان يتضمن الاستراتيجيات ويندرج تحت العرض التقديمي **persuasive** وتحديد تقنيات البيع المختلفة التي يطلق عليها **Informative** بالرغم من استعدادة التام للتقديم العرض لقد تصرف بقليل من **Nonverbal Communication** من خلال **eye expressions** من خلال صدمته عند رؤيته للسيدة ميلز ورده فعلية الغير لفظية كانت تشير انه قام بالتقييم المبكر للسيدة ميلز .

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

نعم من خلال المظهر الجسماني الذي يربط بين مظهره الخارجي و طريقه تواصل **Nonverbal Communication** تم استنتاج ذلك من خلال الشعور والاحساس بالارتياح الذ **Warmth** وعند طريقه تحدّثه مع السيدة ميليز واستماعها له **Facial Behavior** نجح مارك في اثاره رغبة السيد ميليز في الاستماع الى حديثه وحل ذلك من خلال تعبيراتها وتحفيزها في الاستماع الذي يعتبر من **Codes of Nonverbal Communication** ولكن من ناحية التميز في ناحية الاعمال والمهنية في العمل لم يكن جيداً في **Interviewing** لم يكن مارك في حديث تحت ايطار رسمي وذو مهنية وتحضيره للعرض التقديمي نجح مارك بتحليل الشخص الذي يريد استهدافه وهي السيدة ميليز باختيار فكرته الرئيسية ونقاطه الاساسية الذي يريدّها ولكن كان مارك يفتقر الى غموض هدفه لم يقوم بتحديدّه .

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

عوامل الاتصال **Relational Communication** هي التي أدت إلى تغيير تصرف السيدة ميليز مع السيد مارك لقد قام بعمل تواصل غير لفظي غير جيد لم يقوم بموازنة الحديث بينه وبين السيدة ميليز كان يفقد التعامل مع الطرف الآخر لم تكن لديه قدرة التحكم في نطق الكلمات والالفاظ التي يجب ان تكون تحت نطاق **interview** وإيماءات **Body Movement** الذي لقد قام بها غير جيدة كان من المفترض يتم التحكم بها وطريقه وضعيه الجسم الذي كان من المفترض توجيهه بصوره مهنيه اكثر بالرغم من ان التواصل الغير لفظي هو الاكثر اهميه لم يتم اخذ الامور بجديه وبمهنيه عاليه من تصرفات مارك واستنتاج ذلك من خلال وضع الساق على الساق وفتح ربط العنق الذي وطريقه كلامه عن مديره السابق غير ملائمه وكانت اكثر انفعاليه التي كان من المفترض التحكم بمشاعره وعدم افصاحها كان من المفترض ان يتعامل بحذر شديد عند مقابلة ناس جديدة وفي مكان العمل الجديد وتشمل جميع تحركاته حتى لمسه للاشياء ويطلق عليه **Formality**

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

Know yourself من الممكن ان تساعد مارك في تحديد الاهداف والاولويات وماذا يريد وكيف من الممكن تطوير نفسه اكثر من خلال التحكم في نقاط قوته وتطوير نفسه والسيطرة على نقاط ضعفه.

Evaluate the professional context تساعد مارك في معرفه ايماءات التواصل اللفظي وغير اللفظي وكيف ان يقوم بنقلها لزملاء عمله من خلال اشاراته وحركاته

Your communication interaction تساعد مارك في طريقه تواصله الغير لفظي واللفظي ايضا مع مديرة عمله او عند تواصله مع الجميع بمهنيه اكثر من خلال استخدام لغة الجسد والتحكم بالمشاعر والانتباه الى التعبيرات الغير لفظيه وايضا تساعد بشعوره بالراحه بالتواصل مع الاخرين.

Step back and reflect تساعد بمراجعته نفسه هل هو على رضا تام بتواصله الغير اللفظي وغير اللفظي.