

Everyone's Smart University
Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name	Youssef.....		اسم الطالب
Students I.D	2021203625.....		الرقم الجامعي

Section

Date

Course Code

Bachelor18 / 02 / 2021 (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.

بعد الانتهاء من الواجب ورفع pdf يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة pdf 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 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 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؟

بالنظر الى سياق المهني للسيد مارك سأفعل بشكل مختلف عن السيد مارك بالطبع الذي فعله سيد مارك كان خطأ تماماً هو موظف مندوب مبيعات ناجح في شركة توريد الادوية اجهد وتعب على نفسه وشركة كافته بعته الى فلوريدا ومارك لم يدرس هذه الرحلة قبل رحيله كما شعر بحماس وهذا شتته تفكيره في المقابله مع مدير التنفيذي سيده ميلز كان يجب ان يعمل على الاستراتيجية ادق بكثير وان يكون بعين الاعتبار بوقت المقابله سوفه تكون ردت فعل السيدة ميلز مخيفه ومربكة وفي المقابله عمل السيد مارك بشكل خاطئواخذ راحته و الطمأنينه في اتجاه المدير التنفيذي سيده ميلز وكانت مفاجئه مخيفه من السيدة ميلز طبعاً الى مارك لم تكن في الحسبان.

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

لم يتصرف السيد مارك بنحو دقيق و ثم لم يعد لنفسه وقت المقابله بشكل جيد بهذا السبب كانت صدمه مفاجئة من تصرف مدير التنفيذي سيده ميلز التي تصرفت بشكل هادئ ووجها اخر كانه مارك مستعداً بموقف اخر ولهذا اشعره بتوتر كبير ولم يستعد بشكل افضل

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

أقول بأنه مارك في بدايته المقابله شعر بالراحه التامه وتساهل بالأمر ولم يدرك بأنه امر صعب امام مدير التنفيذي سيده ميلز كما نعلم بأنه كان مرتاحاً ففتح ربطة عنقه وعقد ساقيه امامها وكأنهم إلتقيا فيمما قبل وهذا التصرف مزعج وغير لائق بالنسبه لمدير التنفيذي سيده ميلز وهذا التصرف خاطئ ولم يكن تصرف كلامه بشكل لائق تصرف كلامه كأنه يخاطب احد من افراد أصدقائه خارج العمل ونقل صورة سيئة من المدير التنفيذي للسيدة ميلز .

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

K:know yourself

أنواع الإشارات غير لفظية التي تعرضها السيد مارك أقول له قد يكون هذا الامر صعب لكن حاول ان تكون للإشارات غير اللفظية الصغيرة اللاواعية التنشأ من امامك من اي شخص .

E:Evaluate the professional context

سيد مارك قم بتقييم الإشارات غير اللفظية التي تعتبرها مقبولة في مكان عملك هل اجتماعاتك التي تحصل لك غير رسمية ام ان هناك مجموعه من اللباقة حول كيفية تفاعل الناس بها لاحظ كيفية نقل كل من زملائك في العمل ورؤسائك أيضا الإشارات غير اللفظية اثناء تفاعلاتهم في المكان العمل وقم بمقياس تام مدى توافق الإشارات غير اللفظية مع الإشارات الآخرين في شركة .

Y:Your communication interaction

سيد مارك حدد كيف تتفاعل مع الإشارات غير اللفظية لشريكك؟ كيف يتفاعل هو أو هي معك؟ فكر في ما يجعلك تشعر بالراحة عند التواصل مع الآخرين ، وحاول تحقيق نفس الهدف عند التحدث مع العملاء أو الموظفين أو رؤسائك. كلما شعر الناس بانفتاح أكبر عند التحدث معك ، زادت احتمالية إفصاحهم عن المعلوماتك بشكل أكثر صدق وراحة.

S:Step back and reflect

سيد مارك حاول أن تحلل اتصالاتك بعد انتهاء التفاعل. هل ابتعدت وأنت تشعر بالرضا عن تواصلك غير اللفظي؟