



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

ريمان عبيد

اسم الطالب

Students I.D

2021203144

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 Emad

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

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

لو كنت مكان مارك يسلم علي ان اكون اكثر حرصا على معرفة الشخص الذي سوف اقبله و اقوم بعمل دراسة اكبر عن الموضوع ولا اكتفي فقط بما قيل لي عنه من قبل الموظفين ولا اقلق تجاه ذلك ولكن واحضر نفسي بشكل جيد للإجابة على جميع الاسئلة المتوقعة و اشرح للمدير التنفيذي عن اسباب النجاحات و طرق تطوير عمليات المبيعات في الشركة والتي من الممكن ان تجني ارباحا افضل . ومن خلال الحديث معه احاول ان ابرز مهاراتي في التواصل مع الاشخاص كما ابرز مهاراتي و قدراتي الفنية ومعلوماتي المتكاملة عن المنتجات التي نقوم ببيعها .. اجهز نفسي و البس ملابس انيقة و عند الوصول الى مقر الشركة احاول ان اصل مبكرا قليلا كي اخفض من حدة التوتر الذي قد ينتاب اي شخص عند مقابلة مديره .. عند الدخول الى المدير التنفيذي القي التحية و انتظر ردها وانتظر السماح لي بالجلوس ..

اكون حريص على اشارتي اللفظية **Verbal** و اشارتي الغير لفظية **nonverbal** . اجيب بالقدر الكافي و المناسب على الاسئلة بحيث يكون اسلوبي احترافي و تواصلتي معه فعال .

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

بالنسبة لتصرف مارك اعتقد انه تصرف بشكل غير لائق وغير دقيق حيث انه كان يجب ان يتجاهل حديث زملائه عن صفات السيدة ميلز لانه عندما دخل الى مكتب السيدة ميلز تبين له من مظهرها و من ابتسامتها انها مختلفة تماما عن حديث زملائه له حيث ان لغة الجسد **body language** للسيدة ميلز كانت على خلاف ما ذكر عنها انها ساحرة الشرق الشريرة . وهذا ما سبب له المشاكل و العوائق و الاخطاء اثناء وجوده مع المدير التنفيذي .

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

العوامل كانت عوامل اتصال لفظية **Verbal communication** عندما اخذ بالحديث ومشاركة القصص عن شعوره تجاه مديره السابق و الموظفين . وعوامل اتصال غير لفظية **Nonverbal Communication** عندما فك ربطة عنقه و وضع ساق على ساق اثناء المحادثه .

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

- كان على مارك ان يحسن في مهارات الاتصال عنده كمايلي :
- 1- (**Know Your Self**) كان يجب عليه ان يعرف نفسه قبل ان يعرف الاخرين و لا يستمع لاراء زملائه عن المدير التنفيذي و يبدا بتقييم و تطوير استراتيجيات التعامل و التواصل لديه و التركيز على نقاط الضعف لديه بحيث ان يبقى ملتزما بلغة الجسد و اللغة اللفظية
 - 2- (**Evaluate the professional context**) كان عليه تقييم السياق المهني ويعمل على معالجة استباقية لاحتياجات السيدة ميلز و فهم القيود التي قد تربك مواقف الاتصال و تطوير مهارات الاتصال للتواصل مع جميع الفئات المتنوعة بما فيها المدير التنفيذي
 - 3- (**Your Communication interaction**) كان يجب ان يقوم بمراقبة الاشارات اللفظية و غير اللفظية الخاصة به و ايضا الاشارات الصادرة من السيدة ميلز
 - 4- (**Step Back And Reflect**) كان يجب ان يقف قليلا يفكر قبل اي اشارة و رساله سواء كانت لفظية او غير لفظية و يتأكد من نجاح تفاعلاته السابقة مع الاخرين ومن هنا و بعد هذا الموقف يجب عليه ان يكون درسا له ويتعرف كيف يتعامل مع الاخرين و يطور من مهارات الاتصال بشكل افضل .