

مقياس الذكاء الاجتماعي في مجال البيع والتوزيع لطلاب التعليم الفني التجاري

إعداد: أ.د/فاتن عبد المجيد السعودى فوده
أستاذ المناهج وطرق التدريس بكلية التربية .. جامعة طنطا

مقدمه:

الذكاء الاجتماعي كما أشار إليه جاردنر Gardner (١٩٩٣)^١ بأنه القدرة على فهم مشاعر، ودوافع ونوايا الآخرين، والتمييز بينها، ويتضمن مهارة فهم تعبيرات الصوت والوجه، والقدرة على التمييز بين الأنواع المختلفة من التلميحات بين الأشخاص والاستجابة لها بفاعلية مثل: التأثير على الآخرين في عمل شيء ما.

وفى ضوء التعريفات العديدة للذكاء الاجتماعي، تُعرف الباحثة الذكاء الاجتماعي في مجال البيع والتوزيع بأنه: القدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية، والتعرف على حالة المتحدث النفسية، والقدرة على قراءة التعبيرات غير اللفظية (تعبيرات الوجه) والقدرة على تذكر الأسماء والوجوه للعملاء، وملاحظة السلوك الإنساني والتنبؤ به في مجال البيع والتوزيع.

الهدف من المقياس:

قياس قدرة طالب التعليم الفني التجاري كرجل بيع على فهم الآخرين والتعامل معهم في مجال البيع والتوزيع.

وصف المقياس:

يتكون المقياس من أربعة اختبارات فرعية وهى كما يلي:

إخبار البعد الاول: التصرف في المواقف الاجتماعية:

ويهدف إلى قياس قدرة الطالب كرجل بيع على التصرف في المواقف الاجتماعية المرتبطة بمجال البيع والتوزيع يتكون من (١٢ مفردة) تضم مشكلات / مواقف مرتبطة بالعلاقات الاجتماعية والمهنية لرجل البيع، ووضعت في صورة أسئلة اختيار من متعدد حيث تتكون كل مفردة من سؤال أو موقف، ولها أربع اختيارات يختار الطالب من بينها ما يراه مناسباً للموقف.

إخبار البعد الثاني: التعرف على حالة المتحدث النفسية:

ويهدف إلى قياس قدرة الطالب كرجل بيع على التعرف على الحالة النفسية للمتحدثين من العملاء ويتكون من (٩ مفردات / عبارات)، وضعت في صورة أسئلة اختيار من

¹ Gardner, H. (1993). Frames of mind: The theory of multiple intelligences .In: G.Grow. (1995). *Writing and the Seven Intelligences*. (Rep.No.cs-214-733). Florida A & M University ERIC Docinuen-ent Reproduction service, ED379-662.

متعدد، وهى عبارات جمعت من الأحاديث الممكنة في مجال البيع، ويطلب من المستجيب تحديد المعنى الذي تعكسه العبارات.

❑ اخبار البعد الثالث: نذكر الاسماء والوجوه للعملاء وملاحظة تعبيراتها:

ويهدف إلى قياس قدرة الطالب كرجل بيع على تذكر الأسماء والوجوه للعملاء وملاحظة تعبيراتها ويتكون من (١٥) مفردة، تنقسم إلى: (أ): يحتوى على (١٠) مفردات في صورة اختيار من متعدد، ويتكون كل سؤال من اسم صاحب الصورة، ثم عدد من البدائل تتضمن أرقام بعض الصور، ويجب ملاحظة أن الصور، وأسماءها توجد في الصفحة الأولى في المقياس، ومع اختبار تذكر الأسماء والوجوه توجد نفس الصور، ولكن بدون أسماء أصحابها، و (ب): يحتوى على (٥) مفردات بها (٧) صور تعكس تعبيرات معينة (التشكك - الخجل - العصبية.....الخ)، ويسأل عن رقم الصورة التي تعكس كل تعبير.

❑ اخبار البعد الرابع: ملاحظة السلوك الإنساني:

ويهدف إلى قياس قدرة الطالب كرجل بيع على ملاحظة السلوك الإنساني في التعامل مع الآخرين، ويحتوى على (١٦) مفردة، ويطلب من المستجيب أن يحدد ما إذا كانت كل منها صحيحة أم خاطئة. وتكون درجة كل مفردة في جميع الاختبارات للمقياس واحد (صحيح أو صفر).

إليك مقياس الذكاء الاجتماعي في مجال البيع والتوزيع المقدم لطلاب التعليم الفني التجاري.

مقياس الذكاء الاجتماعي في مجال البيع والتوزيع لطلاب التعليم الفني التجاري

❑ تعليمات عامة:

اقرأ التعليمات الموجودة مع كل اختبار فرعى قبل أن تبدأ الإجابة، عندما تنتهي من الإجابة على كل صفحة إنتقل مباشرة إلى الصفحة التالية، لاحظ أن الزمن المسموح به لأداء هذا المقياس هو (٤٥ دقيقة).

❑ نذكر الاسماء والوجوه

في الصفحة التالية تجد مجموعة من الصور لبعض العملاء، وأسفل كل صورة رقم خاص بها، حاول أن تتعرف عليها جيدا، وأن تحتفظ بها وبأسمائها في ذهنك لأنك ستجد بعض الأسئلة المتعلقة بها فيما بعد.....

لاحظ أن لك أربع دقائق فقط لدراسة الصور، ومعرفة أسماء أصحابها، وبعد نهاية الأربع دقائق اقلب الصفحة، وانتقل مباشرة إلى أسئلة الاختبار التالي:





١ - محمد العتيق



٢ - محمد قرعاش



٣ - محمد خليل



٤ - مصطفى حسين



٥ - محمد خالد



٦ - عبد العزيز قهني



٧ - أمير غلال



٨ - أحمد بسماعيل



٩ - محروس عجاتي



١٠ - حسين أبوالمادي



١١ - فحي الميبد



١٢ - علاء عبد العزيز



١٣ - مراد عبد الحميد



١٤ - أحمد مجدي



١٥ - إبراهيم السيد



١٦ - أحمد فحي

■ الاخبار الاول: النصرف في المواقف الاجتماعية

- فيما يلي مجموعة من الأسئلة ولكل سؤال أربع إجابات تخير واحدة منها تعتبرها هي الإجابة المناسبة، وضع دائرة حول رمزها (أ أو ب أو ج أو د).
- إذا عينت في وظيفة مندوب بيع في محل عطور كبير فإن أحسن طريقة تكون بها علاقات طيبة مع زملائك في المحل هي أن:
 - (أ) تتجنب تصحيح أخطائهم التي يقعون فيها.
 - (ب) تتحدث دائماً في صالحهم مع صاحب المحل.
 - (ج) تؤدي عملك وتكون متعاوناً، وتثير إهتمامهم للتعامل معك.
 - (د) تطلب من رئيسك القيام بالأعمال في المناطق التي تناسبك أكثر منهم.
 - بفرض إنك تعمل في أحد المؤسسات وطلب منك رئيسك أن تحضر دورات تدريبية في أحد مراكز التدريب على فن البيع والتوزيع، وهذا يتعارض مع محاضراتك في الجامعة المفتوحة، فمن الأفضل أن:
 - (أ) تشرح له الموقف وتأخذ رأيه في أيهما أكثر فائدة لك.
 - (ب) تضحى بالجامعة في سبيل العمل.
 - (ج) تحضر محاضراتك مرة ودورات التدريب مرة أخرى بدون علم رئيسك.
 - (د) تستمر في حضور محاضراتك وتخبره عن هذا التعارض فيما بعد عند ما يستجوبك.
 - إذا أمرك زميلك في المؤسسة بأنك تؤدي المقابلة البيعية مع العملاء بطريقة مختلفة عما كنت تؤديها، فماذا تفعل؟
 - (أ) تتجاهل تعليماته، وتؤدي عملك كما تعودت.
 - (ب) توافقه بدون نقاش.
 - (ج) تطلب منه أن يقوم بالعمل بنفسه.
 - (د) تقول له أن هذا ليس من شأنه، وإنك تؤدي عملك بالطريقة التي تراها.
 - بفرض أنك تمارس مهنة البيع في قسم مبيعات أحد المصانع ثم عينت في مصنع آخر فإن أحسن طريقة لبناء علاقات طيبة مع زملائك الجدد في نفس القسم هي أن:
 - (أ) تتركهم يقومون بالبيع لمدة أيام مع القيام بملاحظة طرقهم.
 - (ب) تنتظر كل نصيحة يقدمها لك زملائك.
 - (ج) تلجأ إلى مدير المبيعات لأخذ توجيهاته بدلاً من أن تسأل زملائك.
 - (د) تحاول فرض طريقتك الخاصة التي اكتسبتها من المصنع السابق.
 - إذا كنت رجل بيع لتاجر تجزئة بأحد محلات الأدوات الكهربائية، ودخل عليك صاحب المحل وأنت تتحدث في موبايلك، وأمامك أحد العملاء ينتظر أن تنتبه إليه، فإن أحسن تصرف في هذه الحالة هو:
 - (أ) تستمر في مكالمتك دون إظهار أي اضطراب.
 - (ب) تنهى مكالمتك بسرعة وترحب بالعميل.
 - (ج) تظهر كما لو كنت تحصل من المكالمات على بيانات أحد تجار الجملة.
 - (د) تحاول أن ترضى صاحب المحل، وتخبره بموضوع المكالمات.



- دخلت إحدى السيدات محل الأقمشة الذي تعمل به، وبعد أن اختارت القماش، وقمت بتجهيزه وقص الأمتار التي طلبتها، وأثناء كتابتك الفاتورة لها قالت أه ليس معي نقود كافية للشراء، فماذا تفعل؟... تقول لها:
 - (أ) ما فيش مشكلة حضرتك ممكن تأتي في وقت آخر لتدفعي، وتأخذي القماش.
 - (ب) أنتي عاملتي مشكلة الآن، ماذا أفعل بالقماش بعد قصه.
 - (ج) ممكن تدفعي المبلغ الذي معكى الآن، وأحجز لكى القماش لحين إحضارك باقى الثمن.
 - (د) تحول المشكلة لزميل آخر في المحل.
- بفرض أنك تعمل بوظيفة بائع في أحد محلات المفروشات، وقد حدث شجار بين زوج وزوجته حول اختيار اللون لموديل مفرش سرير، فماذا تفعل؟...
 - (أ) تتجاهل شجارهم، وتنتبه لعميل آخر.
 - (ب) تتدخل وتؤيد رأى الزوج.
 - (ج) تقترح أن يأخذوا اللونين.
 - (د) تقترح بأن يأخذوا أحدهم الآن، واللون الأخر في الشهر القادم.
- هب أنك تعمل مديراً للمبيعات في أحد فروع عمر أفندي، ولديك إثنان من البائعين دائماً على خلاف، فمن الأفضل أن:
 - (أ) تحاول توضيح الأضرار التي تصيبهم نتيجة الخلاف المستمر بينهما.
 - (ب) تكلف كل منهما بالعمل في قسم مختلف.
 - (ج) تفصل اقلهم كفاءة.
 - (د) تعطيهما النشاط الذي يميل إليه كلاهما.
- هب أنك تعمل بائع في أحد محلات الملابس الجاهزة وتقابلت مع أحد جيرانك الملتحق بكلية التربية، ترى أنه من الأفضل لك أن تبدأ بمناقشة:
 - (أ) أحد الجوانب المثيرة للاهتمام في عملك بالنشاط البيعى.
 - (ب) الاتجاهات الحديثة في مجال إعداد المعلم.
 - (ج) المؤسسات المهتمة بشئون التعليم والمعلمين.
 - (د) حدث جارى يثير اهتمام عامة الجمهور.
- بفرض أنك بائع في إحدى محلات أدوات التجميل، وأثناء ممارسة عملك وجدت زميلك يتناقش مع عميل خشن في المعاملة، وأرتفع صوته داخل المحل، من الأفضل أن:
 - (أ) تتجاهل الموقف وتستمر في عملك.
 - (ب) تتدخل وتظهر خطأ زميلك.
 - (ج) تفهم الموقف وتستكمل أنت الحوار بإظهار احترامك للعميل.
 - (د) تتدخل وتظهر خطأ العميل.
- بفرض أنك رشحت لشغل وظيفة رجل بيع في إحدى المحلات التجارية، وأثناء المقابلة سئلت عن علاقاتك بزملائك في العمل القديم، فمن الأفضل أن تقول:
 - (أ) لا أعتد إلا على نفسي فقط دون الحاجة للآخرين.
 - (ب) أعتد عليهم كثيراً في أدائي لعملي.
 - (ج) أشاركهم فقط في إقامة الحفلات والرحلات، وحل مشاكلهم.
 - (د) أتدخل في أداء أعمالهم لإثبات قدراتي المتميزة.

▪ بفرض أنك رجل بيع في أحد محلات بيع الأجهزة المنزلية، وأثناء حوارك البيعي قالت لك سيدة أنت تتحدث كثيراً، المفروض أنك تتركني أجرب هذا الجهاز، فمن الأفضل أن تقول لها:

- (أ) هل أنتي طلبتي، وأنا رفضت.
- (ب) أنتي تعلمني شغلي.
- (ج) لا أكمل معك الحوار سيكمله زميلي.
- (د) أنتي محقه، اتفضلي جربي الجهاز.

■ الإخبار الثاني: التعرف على حالة المندثر النفسية

■ تعليمات:

للإجابة على الأسئلة الآتية نرجو قراءة العبارة المكتوبة أمام كل سؤال وحاول أن تتعرف على حالة المتحدث النفسية. ثم ضع دائرة حول رمزها (أ أو ب أو ج أو د)، لا تختار أكثر من إجابة للسؤال الواحد.....

▪ أيهما أخذ؟ هذا الحذاء؟ أم هذا؟ أم لا أخذ أي واحد؟

- (أ) خيبة الأمل
- (ب) النفور
- (ج) التردد
- (د) الحب

▪ كل مرة أنظر إلى محلكم أعتقد أنني لا أجد ما أريده.

- (أ) الخوف
- (ب) الكراهية
- (ج) الاحتقار
- (د) الشك

▪ يا للأسف كل اليوم ضاع لا أستطيع أن أستمع في البحث عن ما أحجاجة.

- (أ) اليأس
- (ب) خيبة الأمل
- (ج) النفور
- (د) الندم

▪ عميل قال لصديقه: أنت كده دائماً تجد ما تحتاجه من البنطلونات أكثر مني.

- (أ) اليأس
- (ب) الحسد
- (ج) الغيرة
- (د) الندم

▪ لو لم أضيع الفرصة مني أمس بشرائي البلوزة التي كانت تعجبني لكنت لبستها اليوم.

- (أ) اليأس
- (ب) خيبة الأمل
- (ج) العزلة
- (د) الندم



▪ قال أحد العملاء لو لم اشترى قميص أمس، لكنت اشتريت اليوم هذا الجاكت.

(أ) اليأس

(ب) خيبة الأمل

(ج) الندم

(د) الغضب الشديد

▪ أثناء ممارسة عمالك كرجل بيع سمعت زوجة تقول لزوجها داخل المحل، لن تستطيع أن تمنعني، سأشترى هذا الفستان أولم اذهب معك الحفلة.

(أ) الطموح

(ب) الغضب الشديد

(ج) اليأس

(د) التصميم

▪ قال لك أحد العملاء، أريدك أن تركز معي بشدة حتى أجد ما أحجاجة من محلكم.

(أ) الغيرة

(ب) التردد

(ج) الوحدة والعزلة

(د) الاحتكار

▪ قالت لك إحدى العميلات، أنت دائماً ترحب بصديقتي، وتلبى احتياجاتها بسرعة، تعتقد انك بهذا تضايقني.

(أ) خيبة الأمل

(ب) الحسد

(ج) الغيرة

(د) النفور

الاجابة الثالث: نذكر الاسماء الوجوه، وملاحظة نمبرانها.

نذكر الاسماء والوجوه:

فيما يلي تجد (١٠) أسئلة يتكون كل منهم من اسم أحد العملاء وأسفله رقم الصور الذي يدل على العميل صاحب الصورة، حاول تذكر الرقم دون الرجوع إلى الصورة والأسماء في أول الاختبار، وضع دائرة حول الحرف (أ أو ب أو ج أو د) الدال عليه.

▪ العميل: محمد خالد

(أ) الصورة رقم "٢"

(ب) الصورة رقم "٥"

(ج) الصورة رقم "٨"

(د) الصورة رقم "١١"

▪ العميل: أحمد فتحي

(أ) الصورة رقم "١١"

(ب) الصورة رقم "١٣"

(ج) الصورة رقم "١٦"

(د) الصورة رقم "١٥"



■ العميل: مراد عبد الحميد

- أ) الصورة رقم "٦"
- ب) الصورة رقم "١٠"
- ج) الصورة رقم "١١"
- د) الصورة رقم "١٦"

■ العميل: أمير هلال

- أ) الصورة رقم "٢"
- ب) الصورة رقم "٦"
- ج) الصورة رقم "٧"
- د) الصورة رقم "٨"

■ العميل: مصطفى حسين

- أ) الصورة رقم "١"
- ب) الصورة رقم "٥"
- ج) الصورة رقم "٨"
- د) الصورة رقم "٩"

■ العميل: محمد الجندي

- أ) الصورة رقم "٧"
- ب) الصورة رقم "٤"
- ج) الصورة رقم "١٢"
- د) الصورة رقم "١٤"

■ العميل: أحمد مجدي

- أ) الصورة رقم "١١"
- ب) الصورة رقم "١٣"
- ج) الصورة رقم "١٥"
- د) الصورة رقم "١٦"

■ العميل: فتحي السيد

- أ) الصورة رقم "٨"
- ب) الصورة رقم "٩"
- ج) الصورة رقم "١٠"
- د) الصورة رقم "١٦"

■ العميل: حسين أبو شادي

- أ) الصورة رقم "٩"
- ب) الصورة رقم "١١"
- ج) الصورة رقم "١٥"
- د) الصورة رقم "١٦"

■ العميل: محمد فرحات

- أ) الصورة رقم "٣"
- ب) الصورة رقم "٨"
- ج) الصورة رقم "٩"
- د) الصورة رقم "١٥"



الصوريون أسماء



- ٤



- ٢



- ٩



- ١



- ٨



- ٧



- ٦



- ٥



- ١٢



- ١١



- ١٠



- ٩



- ١٦



- ١٥



- ١٤

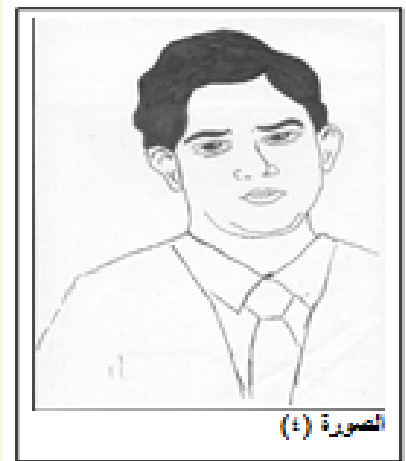
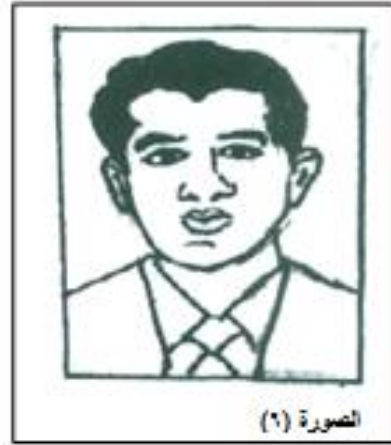


- ١٣



ملاحظة تعبيرات الوجه:

فيما يلي مجموعة من الصور تعكس تعبير معين، وتجد (٥) أسئلة، يحتوي كل سؤال على تعبير معين، ويطلب تحديد رقم الصورة التي تعطي هذا التعبير:



أجب عن ما يلي:

- () الصورة التي تعبر عن الخجل، رقم
- () الصورة التي تعبر عن التشكك، رقم
- () الصورة التي تعبر عن التردد، رقم
- () الصورة التي تعبر عن الغرور، رقم
- () الصورة التي تعبر عن العصبية، رقم



الاذخبار الرابع: ملاحظفة السلوك الانساني

نعلمان:

اقرا كل عبارة فاذا كنت ترى انها صحيحة ضع علامة (√) امامها، واذا كنت ترى انها خاطئة ضع علامة (X) امامها، ولا تضع أكثر من علامة واحدة كإجابة للسؤال الواحد..

- () استخدام اليدين في استقبال الأشخاص تعكس الدفاء والمشاعر والمودة.
- () الإنسان الصامت يكون صعب التفاهم معه.
- () الخجل والقلق، والاكثئاب من سمات الإنسان الايجابي.
- () الاندفاع، والغرور، والمجادلة يجعلان الشخص عصبي.
- () الانطباعات الأولى في التعامل مع الآخرين تدوم.
- () استخدام إشارة اليد أثناء الحوار تؤكد الكلام.
- () يشعر العملاء بالسرور عندما يجيبهم البائع بأسمائهم.
- () أهم ما يتحدث عنه البائع هو ثمن المنتج.
- () يجد الشخص سعادة في مدح الآخرين له.
- () تتعلق الحاجة إلى الانتماء بالمشاعر المتبادلة مع الآخرين.
- () من أوثق الطرق للشعور بالارتياح وجود الشخص في وسط جموع من البشر.
- () يطلق على الشخص الذي يثور بسرعة، ويرتبك مع تزويده بمعلومات كثيرة أنه عصبي.
- () يستمع الشخص أكثر حينما يرى الابتسامة الحقيقية لمن يتعامل معه.
- () يبدأ الاتصال في التعامل مع الآخرين بالوجه قبل اللسان.
- () تعلم تعبيرات الجسم.. وكيفية التحدث.. نصف الطريق إلى إقناع الآخرين.

