



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Sara alansary اسم الطالب
Students I.D 202120258 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

Read the story below and, as you evaluate the passage below, consider whether this behavior is appropriate for this professional context.

Mark is a top-performing salesperson at a pharmaceutical supply company. As a reward for his performance, he is treated to a trip to the corporate office in California to meet the chief executive officer, Ms. Mills. Ms.

Mills is known around the office as the “Wicked Witch of the West” because of her short and sometimes abrasive demeanor. Mark’s coworkers share “horror stories” of their encounters with her, stating that she rarely makes eye contact, never smiles, and dislikes being approached unless she initiates the conversation.

Although he is excited to travel, he is also nervous about what he and Ms. Mills might talk about. He prepares by thinking about how he can share his sales strategies and techniques. On the day of the meeting, he waits patiently for Ms. Mills’s assistant to call him into her office. When he is escorted in to meet her, he is shocked to see a petite woman behind the large desk smiling back at him with kind eyes. He approaches, shakes her hand, and waits for her permission to sit. Ms. Mills is nothing like the horrible person they made her out to be. Ms. Mills asks Mark several thoughtful questions about why he is successful, ways the staff can be supported, and how the company fits in with his professional goals. Mark feels more and more comfortable as she leans forward to listen intently to what he is saying. Mark loosens his tie, crosses his legs, and begins sharing stories of how he feels his immediate supervisor has dropped the ball on more than one occasion and that the team would be better if more money were allocated to incentives and bonuses. Mark immediately sees Ms. Mills’s eyes begin to squint and her brow furrow.

She stands up abruptly and says in a gruff voice that their time is up and that her assistant will show him out.

Answer the following question accordingly:

1. Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?
2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?
4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

ترجمة السؤال السابق

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 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؟
بنظر إلى السياق المهني يجب ان يتبع مارك الأساليب التالية : عند الدخول الى المدير او رئيس العمل قبل الترحيب كان يجب على مارك السيطرة على القلق **anxiety** **Control** وان يدخل وهو حيادي في مشاعره **emotions** اتجاه المدير وال يعتمد على حكم الآخرين والعمل على أساس حكمهم عليها والمبالغة في شعور الارتياح **exaggerated is satisfaction of feeling** ثم التعريف عن نفسه بكل ثقة وعن سبب حضوره لهذه الشركة مع الانتباه للتواصل اللفظي **communication Verbal** والغير اللفظي **communication verbal-Non** بمعنى اصح انتقاء الكلمات الصحيحة الواضحة المتزامنة مع لغة الجسدية **language body** الصحيحة المناسبة للموقف مثل حركات اليدين عن التعريف بنفس ونبرة الصوت هل هيا مناسبة ان تكون مرتفعة او منخفضة وطريقة الجلوس وانتباه على المظهر الخارجي **appearance** **external** والتواصل بنظر عند التحدث وايماءات الوجه **gestures Face** الصحيحة المعبره لنفس هذا الموقف مع المدير والصغاء الجيد والتركيز على الهدف من هذه المقابلة

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

لم يتصرف بشكل دقيق كان يجب على مارك الإجابة بشكل واضح **The answer clear** عن اسألة المديره وكان يجب على مارك إيصال مشاعره **feeling a Receive** كشخص ناجح للمديرة وعدم الحكم عليها بمجرد سماع صفاتها من أصدقائه وكان يجب على مارك التصرف بحذر انه يواجه شخص جديد ويحافظ على المساحة الاجتماعية **zone Social** عند التحدث مع المديره وكان على مارك ان يكون مستمع جيد ومنصت جيد وعدم الخروج عن سياق الحديث والجدير بذكر انا مارك يقوم برده فعل جيده بعد انفعال المديرة وكان عليه ان يغير

طريقة جلسته والعودة الى محور الحديث ويذل جهده أعادة الاتصال اللفظي والغير اللفظي بينه وبين المديره

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

عوامل الاتصال الغير لفظي **communication l verbal-Non** وهيا أسلوب مارك في الجلوس وعدم احترام المكان وال مساحة المديره الشخصية فك ربطة العنق وهذا التصرف غير اللئق اثناء لقاء رسمي في بيئة عمل رسمية

4. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
ان على مارك استخدام أسلوب (**context professional the evaluate**) وهي تقييم اشاراته المرسله للمديرة واستقبال ردود الافعال **reactions** من حولة في مكان العمل وكان على مارك ان يقوم بتصحيح جلسته ايضا كان عليه تطبيق اسلوب **action** **inter communication your** وهو تركيزه على ردود افعالة **reactions** عند حدوث امر مفاجئ وتركيزه على الهدف وتحديد مدى تفاعلة مع كل مايحيط به وهل صوته وردود افعالة مناسبة للموقف وتعابير وجهه مناسبة