جامعة الجميع الذكية
EVERYONE`S SMART UNIVERSITY

Everyone’s Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name	دعاء نبيل يعقوب عطية	اسم الطالب
Students I.D	..... **2021202326**	الرقم الجامعي

Section	Date	Course Code
Bachelor	**18 / 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 400كلمة 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 ورفعة على المودل.

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

جامعة الجميع الذكية
EVERYONE`S SMART UNIVERSITY

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.

جامعة الجميع الذكية
EVERYONE`S SMART UNIVERSITY

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 مناسبًا 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 المُختلفة 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 وفقًا لذلك:

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

إذا كنت بمكان مارك بالطبع لن افعل الشيء نفسه لن ابالغ بلغة الجسد و كنت سأتصرف برسمية و بلباقة لاعطاء الشخص الذي أمامي قدره الشخصي و الوظيفي و لن أذم او انتقص من جهد زملائي و المسؤولون عني و سأمثل الشركة التي وضعت ثقتها بي بصورة جيدة.

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

لا لن يتصرف بشكل دقيق و لم يحسن تقييم الموقف ولم يعطي للمقابلة الاهمية و الصفة الرسمية و الجدية التي يجب أن تكون بها و تصرف و كأنه جالس مع احد خارج نطاق العمل و يعرفه من مدة طويله و سلوكه بدى كأنه مرتاح للغاية ، فهذه الإجراءات تنتهك سياسة الشركة و تترك انطباعًا بأنه شخص لا يمكنه تحمل المسؤولية.

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

1- لغة الجسد و التغيير في المواقف السلوكية

2-عدم اللباقة في طريقة الكلام

3- الراحة و عدم اتباع الرسمية

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

هذا الموقف سيساعد مارك على فهم أن التواصل الجسدي لايقل اهمية عن التواصل اللفظي و سيعطيه رسالة عن كيفية التواصل غير اللفظي ونقل لغة الجسد إلى المتلقي وحيث انها هي التي تعطي الانطباع الاول عن الشخصوايضا هذا الموقف سوف يساعد مارك علىالانتباه على ما يجب القيام به خلال الاجتماع مع أشخاص اصحاب مناصب عالية في الوظيفة مثل الرئيس التنفيذي. لذلك هذه رسالة لمارك لتحسين مهاراته الاتصال لديه في سيناريو مماثل