

Student Name Sanaa uthman said Mohamed.....

اسم الطالب

Students I.D 2021203545.....

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 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 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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة. على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً 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؟ في السياق المهني لا يمكن أن افعل ما فعله مارك فإنه ركز على ما سيقدمه من استراتيجيات وتقنيات البيع و لم يركز في دراسة شخصية السيدة في حين انه لم يحسن استخدام ال (nonverbal communication) و (verbal communication) , و اخفق في إدراك ان هذا إجتماع رسمي (meeting informal) و لكن بدا و كأنه في لقاء مع احد اصدقاءه حين غير طريقة جلوسه و سرده للقصص معبراً عن شعوره حيال مديره و رأيه في ادائه و ماذا سيكون الأفضل.

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

لا لم يتصرف بدقة و لم يقيم الموقف بدقة لأنه

ركز على ما سيقدمه من استراتيجيات و تقنيات البيع و لم يركز في دراسة شخصية السيدة
تسرع في تقييم شخصية السيدة ميلز
(premature evaluation)

و أخطأ أيضاً في تقييم (facial behavior) للسيدة ميلز و لم تكن إجابته للسؤال وافي في حين ان ال
(body language) للسيدة كان يوحي أنها مهتمة لسماع إجابته للسؤال.

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
العامل الاساسي الذي أثار غضب السيدة ميلز (nonverbal communicatin) هو ال
فقد قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة. و تصرفه بعدم المهنية و حديثه
عن مديره بطريق غير لائقة .

4. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
(Know yourself)

يجب عليه ان يكون مدركاً أكثر لل
التي تصدر منه خصوصاً في (nonverbal cues)
(Work environment)

(Evaluate the professional)

لم يحسن مارك في تقييم ال (nonverbal cues) و مقارنة بمن في الشركة في حين انه كان لديه
خلفية عن طباع السيدة ميلز

(your communication interaction)

لم يكن تفاعله جيد مع ال (nonverbal signal)

للسيدة فقد كانت متبسمة تنظر اليه بلطف و هذا ما تحتمه وظيفتها عليها ، فقد تفاعل بصورة غير
لائقة جداً و أخطأ في تحليل تلك الابتسامة

(Step back and reflect)

عليه ان يحلل ال (communications) بعد هذا اللقاء و يقف عند نقاط معينة و يحاول اكتساب
(communication skill) التي يجب ان يتحلل بها الموظف الجيد .