



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name عبد الله احمد قيس اسم الطالب
Students I.D 2021203687 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 Emad8

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 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؟

لا يمكن ان اقوم بهذا الفعل طبعاً هذا رأي فانا جئت لكي اقوم بعملتي واحترم المكان الذي جئت اليه اختر عملي واحترم المدير مهما كانت شخصيتها سواء كانت قاسية او غير ذلك كان تصرف مارك غير مقبول ابدا وكل شخص يختلف عن الاخر اكيد ولكن يمكن كان مارك يشعر بانها مرتاح حتى انه استخدم بعض الاستراتيجيات المناسبة وتقنيات البيع المختلفة في الاجتماع .

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
اعتقد ان مارك لم يقم ع النحو الدقيق ولم يقيم الموقف بدقة فهو عندما رأى الساحره الغرب الشريره او السيدة ميلز تصرفاتها غير الذي توقعه اعتقد بأنها فقط تريد معرفه سر نجاحه كمندوب مبيعات او سر نجاح الشركه وكان ذلك اختبار له حتى تعرف اسباب ذلك والطرق التي تدعم بها الموظفين في الشركه

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
من عوامل الاتصال التي ادت الى التغيير في تغير تصرف الرئيس التنفيذي انها قامت بتغير شخصيتها ابتسمت له بعيون لطيفه فهي هنا استخدمت لغه العيون فلغه العيون تساعد على تحسين مهاره الاتصال ويزيد الفرد ثقته بنفسه واشعرته بالراحه التامه مما جعل مارك يعتقد ان السيده ميلز لاتبدو هذا الشخص المرعب الذي كان يسمع عنه اشعرته بالراحه وقام مارك بالجلوس وفك ربطه عنه ووضع رجل على رجل حتى تشعره بالراحه اعتقد ان السيده ميلز تذاكت عليه في تصرافتها فهي تشعر الاخرين

الناس بانها شريره وانها صارمه في افعالها وتصرفاتها مع الموظفين و عندما ياتي مندوب او اي شخص خارج نطاق العمل تقوم بتغير اسلوبها وتصرفاتها لكي تشعره بالارتياح وعندما يشعر هو بالراحه يقوم بالاجابه فعلا ع الاسئلة بكل ارتياح هذا ماتبين من خلال القصه عندما صرخت وتبين شخصيتها الحقيقي و قالت الاجتماع قد انتهى فهي اخذت بعض النقاط المهمه لنجاح الشركه وتدعم الموظفين واعتقد ان السيده كانت قاسيه ولكنها تحفز من هو افضل في العمل

4. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
يمكن لعملية **keys** ان تساعد مارك في تحسين الاتصال لديه بان مهما كانت اسلوب شخصية المدير او غير المدير بان سر نجاحه واو سر نجاح الشركة يحتفظ بها لنفسه ويطور من الشركة الذي يقوم بالعمل فيه فكل شركه لديها اسلوبها وسر نجاحاتها والسيد قامت باختبار له حتى تتمكن من معرفه سر نجاح المندوب فتأخذ بعض النقاط طبعا وتقوم بتطبيقها على شركتها حتى تنمي شركتها وتجعل الشركة افضل مما كانت عليه من قبل فيجب على مارك ان يتذكر قليلا ويعرف ان عندما اقوم بعمل في شركه ان احتفظ بأسراري واسرار الشركه وانمي ذكائي في نفس الشركه الذي اعمل فيه فهنا تكافئه الشركه بحوافز واموال ومكافئات ولكن عندما تدعمني شركه اخرى بحوافز واموال ومكافئات سأنتقل الى الشركه الاخرى وهناك بعض النقاط لمهارات الاتصال بان يكون لدي ثقه في نفسي لدي ثقافه عامه ملم بمجالات مختلفه في مهاره الاتصال والتواصل مع الآخرين استمع جيدا للآخرين الانتباه والتركيز ايضا مع الآخرين وايضا لغة العيون والجسد مهم جدا فهي تحسن من مهاره الاتصال مع الآخرين استمع جيدا للآخرين ولا انتقدهم ع تصرفاتهم واخيرا اركز ع الامور الايجابية اتقبل وجه نظر الآخرين فنجاح عملي عندما اتقبل واستمع للآخرين واتقبل وجه نظرهم اثناء اداء عملهم