



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

فاطمة كبل قناسومي عيسى

اسم الطالب

Students I.D

2021203446

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 ٦٠٠ 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:

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

العمل كمندوب مبيعات ناجح وله خبرة طويلة وعريضه في هذا المجال ويجمع بين هذه السمات ليس بالامر الهين ولا السهل على براعة مارك تسنت له الفرصه للذهاب إلى البعثة التي قدمتها الشركة الى كاليفورنيا كتقدير له على الجهود التي يقوم بها.

فقام زملاءه ايضاً بتحذيره قبل المضيء الى مكتب السيده ميلز التي سيعقد معاها اجتماع العمل بأنها شخص صارم وخشن في التعامل فكانت القصص تنهال عليه كالمطر

في يوم الاجتماع لم ياخذ مارك التوجيهات التي قدمها زملاءه وقصصهم عن السيدة مليز ولم يلتزم بضوابط الاجتماع كالمظهر الحسن واللائق وغيرها
وقع مارك في العائق النفسي والجسدي

Psychological barriers

Lossy body

ان كنتُ مكان مارك لا ما كنت تصرفتُ مثلهُ

سأتصرف بإحترافيه أكثر وسأكون قد المسؤولية وأن أضع ضوابط العمل بعين الاعتبار وأن استمع للنصائح التي قدمها زملائي لي حتى اتجنب الوقوع في مثل هذه المواقف وأهاب السيدة مليز واتعامل معاها بحرافيه اكثر ورسمية كما تعودت في مجال عملي الدائم وان انتبه لادق التفاصيل حتى يتسنى لي الخروج بأكمل المخرجات من هذا الاجتماع .

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

لا ،على ما بدر في الاجتماع لم يتصرف مارك بشكل دقيق أبداً بحكم جدية الرئيس التنفيذي /السيدة ميلز عندما رأها تلاشت من ذاكرته عبارة "ساحرة الغرب الشريرة" اللقب الذي يلقب بها ونسي الهدف الأساسي

gool

تقمني للموقف سيكون على. النحو الآتي:

ان مارك لو اعتمد على خبرته المهينه لفهم ان

الابتسامه هي مجرد ترحيب ولا توحى لشيء جاد بعينه

body language

تصرف معها وكأنه يعرفها ولم يكن رسميا

وان الاسئلة المطروحه عليه بحرافيه عاليه لم يجاوب عليها كما هو في الاطار المحدد خرج عن السياق لم يكن لبقاً إبدأ ون الحوافز والمكافآت المالية لا تُطلب في العادة لأنها تصرف كعلاوة من قبل المديرين للموظفين لتحفيزهم على الجد والاجتهاد في العمل وان يعطوا من صميم القلب لتجديد النشاط ورفع الهمه ، لذلك تصرفت معه السيده ميلز بهذه القسوة.

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

Verbal communication

يشمل التواصل اللفظي كلاً من كلماتنا سواء مكتوبه او منطوقة .

عوامل التواصل اللفظي هنا عندما بدأ مارك مشاركة السيده ميلز قصص مديره المباشر في العمل وتكلم عن سياسة المدير وهذا الشيء غير لائق وغير ذلك لم يكن هناك اي داعي لذكر هذه القصص لان السيده ميلز لم تسأله عنها تكلم عن المكافآت والحوافز وخرج عن السياق.

Non-verbal communication

هو التواصل بخلاف اللغة المكتوبة او المنطوقة

عوامل التواصل الغير لفظي عندما مالت السيدة ميلز الى الامام توحى الاستماله انها مهتمه بفعالية السيد مارك داخل الشركة وانه موظف ذكي ومجتهد فقدرت ذلك

فهم مارك عكس ذلك واخذ الموضوع بأريحيه أكثر ففك مارك ربطة العنق وهذا شيء غير لائق لان من سمات الموظف الجيد اثناء ذهابه للاجتماعات الرسمية وحضورها لابد بأن يلتزم بالزي الرسمي.

وعندما وضع ساق على ساق هذه من العادات التي توحى ان الشخص متعالي أو غير مقدر للشخص الذي امامه ، وعندما لم يفهم رمز مهم في التواصل الغير لفظي

Body gestures

Non-verbal communication

وهو رمز الفضاء وهي تعني المسافه التي يجب ان تكون وكانت هذه المنطقه التي تجمعها بالسيدة ميلز هي المنطقه الاجتماعيه من ٤ الى ١٢ قدم

The social zone

من خبرة السيده ميلز الطوبله في فهم مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي أنهت الاجتماع فوراً

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

Know yourself اعرف نفسك

يجب على مارك ان يعرف نفسه جيداً في المواقف التي يوضع فيها ويركز انتباهه على الاهميات ويتجنب الأسباب التي تفلته دائماً،

Evaluate the professional context تقييم السياق المهني

يقيم مستواه في رسائله الغير اللفظيه التي يستخدمها في مكان عمله ويدرب نفسه على ان يتقن ذلك ويقيس مدى توافق الإشارات وتفاعلها مع الآخرين .

Your communication interaction تفاعل الاتصال الخاص به

حدد كيف تتفاعل مع الآخرين بإشارات التواصل الغير لفظي وكيف بتفاعلوا هم معك لتصيب نفس الهدف بالأحرى يركز دائماً في المخرج الذي سيخرج منه من الاجتماع،

Step back and reflect تراجع وتفكر

اقف مع نفسك وحلل هل كنت جيد في مهارات تواصلك لم يقيم الموقف بشكل دقيق فكان تحليله للموقف مختلفاً أدى ذلك للوقع في الخطىء.

