



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Eman Ibrahim اسم الطالب : إيمان إبراهيم عوض زيد
Name Awad Zaid

Students I.D 2021202831

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 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 وفقًا لذلك:

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

في بداية الامر إن المقابلات الشخصية يمكن أن تؤدي الى توتر الأعصاب، لكن يجب التحلي بالثقة بالنفس والتذكر ان الغرض منها معرفة المزيد من المعلومات والتأكد أني أناسب شركتها.

لذلك كنت سأقوم بالترحيب بالسيدة ميلز ومد يدي بالسلام عليها والنظر في عينيها أثناء ذلك ، واکون مبتسمة وواثقة ، ثم اجلس عندما تأذن لي او عندما تبدأ بالجلوس .

وسأكون مستعدة للإجابة على جميع الاسئلة التي تطرحها السيدة ميلز فعندما تبدأ بالسؤال أتأني كثيراً قبل الإجابة ويجب ان يكون الجواب كافياً وفي السياق المهني (Professional context) وعدم الخروج عنه .

يجب ان يكون حديثي معها بجدية مع احترامها كرئيسة تنفيذية وأراعي في ذلك الوقت اني بجلسة صحيحة تناسب الموقف لان ذلك يعطي انطباع أفضل ، وأبدي إهتمامي بتفاصيل العمل مع شرح كل خطوات النجاح كمندوبة مبيعات ، ومحاولة إقناع السيدة ميلز بكل ماأقوله تجاه العمل .

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

لا ، لم يتصرف مارك بالطريقة الصحيحة التي تجعل السيدة ميلز راضية عنه ، فقد كان فعله خاطئاً أمامها .
بالرغم أن مارك كان قلقاً بشأن ماسيحدث بينه وبين السيدة ميلز عندما سمع عن سلوكها القاسي ، لكن كان جيداً عندما فكر بالتركيز على ماسيقدمه بخصوص العمل عند مقابلته للسيدة ميلز .
ولكن سرعان ماذهب ذلك عندما استقبلته السيدة ميلز بشكل لطيف ورأى منها عكس الذي سمعه عنها من زملائه ، فقد كانت مستمعة له وتهتم لكلامه ، ظن انه نال اعجبها و أخذها الحماس الى فتح ربطة عنقه ووضع ساقه على الآخر ولم يكتفى بذلك بل قام بذكر مديره بصورة سيئة بدل ان يتحدث عن نفسه وعن انجازته ، وتحدث عن الأموال والحوافز والمكافآت التي ليست من اختصاصه ، وهذا يتنافى مع سياسة المقابلة الشخصية .
قد تشعر بالراحة إذا كان الشخص الذي يجري المقابلة معك لطيفاً، ولكن ذلك لايعني ان تأخذ راحتك بالتحدث خارج السياق او عن مشاعرك الخاصة .
وكان ذلك خطأ كبيراً امام السيدة ميلز لانه عبر بذلك عن عدم احترامه لها مما أدى إلى غضبها وإنهاء المقابلة معه .

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

تعتبر مهارات التواصل (communication skills) من أهم سمات الموظف الناجح ، ومارك لم يكن لديه مهارات التواصل الكافية التي تجعل السيدة ميلز سعيدة من مقابلته.

فعندما شعر بالراحة وقام بفك ربطة عنقه ووضع ساقه على الآخر ، كان ذلك تواصلًا غير لفظي (Nonverbal communication) شعرت به السيدة ميلز من خلال لغة جسده (body language). وعندما قام بالخروج عن سياق الأسئلة الموجهة له من السيدة ميلز وتطرق لأمر شخصي تجاه مديره مما جعل حديثه غير محفزًا للإستماع (Listening) ، كان ذلك تواصل لفظي (Verbal communication). ولم يأخذ بعين الاعتبار انه في نطاق عمل وامام رئيسه التنفيذية. وحتى يكون الاتصال فعالاً (The connection is effective) لا بدّ من امتلاك مارك لمهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي (Verbal and nonverbal communication skills)

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

1/ k- Know yourself.

ان يعرف ماذا عليه أن يفعل عندما يكون في مقابلة عمل مع رئيسه ، ويكون حريصاً جداً في (Verbal and nonverbal communication skills) ، قد يكون ذلك صعباً عليه لكن عليه المحاولة للتمكن من ذلك. فـ (Professional excellence) لا يقتصر على الذكاء والعمل الجاد وبذل الجهد؛ فهناك (communication skills) مع الأشخاص، الأخذ والتلقي ثم العطاء والإقناع و (Communicate affectively)

2/ E- Evaluate the professional context.

ان يقيم مارك نفسه وقدراته في مهارات تواصله بصدق ودقة ، وكيف يبرهن للشخص الذي يجري معه مقابلة العمل أنه يتمتع بـ)

Communicate skills (التي تكون مناسبة للمكان او الشخص المقابل .

3/ Y- Your communication interaction.

في هذه المرحلة عليه ان يحاول أن يثقل معرفته ويحسنها في (**Communicate skills**) عن طريق التدريب والمعرفة المتجددة، وأيضا لا يبخل على نفسه بالوقت والمال في اخذ مجموعة من الدورات التي ستتمى مهاراته في التواصل.

4/ S- Step back and reflect.

ان يحلل مارك موقفه مع السيدة ميلز والسبب الذي ادى الى غضبها وانهاء المقابلة ، وبما انه تصرف بشكل خاطئ عليه مراجعة نفسه.