



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

اسم الطالب رنا أبوبكر باقتادة Student اغامر

Name

الرقم الجامعي Students I.D 2021203583

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 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 وفقاً لذلك:

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

غالباً سوف أقوم بعمل مختلف عن ما قام به مارك .. لأنه ومن وجهة نظري لن اتخذ موقف من شخص دون ان اراه او اتواصل معه، وعادةً ما يكون لكل فعل ردة فعل موازيه له في المقدار، فمارك لا يعلم في اي وضع كانت السيدة ميلز تناقش زملائه وماهي الحالة التي كانت تعترئها .. وهل قام زملائه بعمل خاطئ او فيه نوع من التهاون حتى بدت لهم كالساحرة الشريرة لصرامتها وحزمها في الأمر؟! وغالباً التواصل وجها لوجه يقطع الشك باليقين فمن الدقائق الأولى يتمكن المرء من معرفة ماهية الشخص المتماثل امامه . هل هو متجاوب ام متعجرف، هل هو محبوب ام قاسي . فلحذر كل الحذر من ان تبدأ نقاش مع شخص وانت راسم شخصيه في مخيلتك عنه. لأنك غالباً سوف تصدم من الواقع .. مثل ما حدث مع مارك عندما تساءل هل هذه هي السيدة التي كان زملائي يتحدثون عنها !!!

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

بوجهة نظري لا ، لم يتصرف بدقة وحنكه . ارى ان مارك تمادى في تصرفه مع شخص له مكانه في نطاق عمله .. واعلى منه مهنياً بمراحل وهي السيدة ميلز . حيث انه من غير اللائق ان يقوم بوضع ساق على ساق اثناء الحديث معها وهذا دليل على عدم احترامه للمكان وقبل ذلك للشخص الذي يحاوره .. وايضا فك ربطة العنق دلت على انه كان في توتر وقلق من شخصية السيدة ميلز وكأنه بفك ربطة العنق تنفس الصعداء.. وربما ارسل اليها رساله ان الاشخاص بالخارج يذكرونك بالسوء وانك شخص غير محبوب وهذا خطأ فادح في التواصل حيث انك اعتمدت على ما يقوله الآخرون وانت لا تعلم في اي وضع وظروف وتحت اي ضغط تعاملوا معه .

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
- Verbal communication** ومنها الاستهانة بمديره المباشر وعدم التحدث في صلب الموضوع الذي تم تجهيزه حتى يعرضه للسيدة ميلز .. بل تحدث عن الماده ووجوب توفرها ولم يتكلم عن نجاحه والطرق التي ساعدته للوصول الى الانجازات المهنية التي أهلتها للحصول على المكافأة .
- Nonverbal communication** والتي اتوقع ان لها النصيب الاكبر في التغيير الذي اعتري المديره التنفيذيه حيث تصرفت بنوع من الخشونه والصرامه لما تسبب به مارك من عدم احترامه للمكان وقبلها الشخص المعني بالحوار السيدة ميلز فلم يعرها احتراماً يليق بمقامها الوظيفي والمهني حيث انه وضع الساق على الاخرى لما فيه عدم تقدير لشخصيه كشخصيتها في وظيفة مرموقه وحيث انها اعلى منه مرتبه في الهرم الوظيفي ..
4. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟
- Know your self :**
معرفة مكانته المهنيه ومع من يمكنه توجيه الاقتراح ومع من يمكن توجيه الأوامر .. اي ان يضع نفسه موضعه الصحيح .
- Evaluate the professional context:**
العمل على ماقد يحتاجه منه الآخرون وتلبية احتياجاتهم البديهية دون زياده او نقصان ومحاولة تطوير ادائه في التواصل حتى يتناسب مع ما يطلب منه
- Your communication interaction :**
كان يجدر به عدم المبالغه في ردت فعله عندما اظهرت مديرته نوعاً من الاهتمام لسماعه
- Step back and reflect:**
العودة ومراجعة مواقع من افعال حتى يتم تقييمها وهل كانت مناسبه ام تحتاج لتطوير، هذا يساعده كثيراً في تقادي مثل هذه المعوقات فيما يلي .