



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

رہف عبدالمنعم ناصر الربيع

اسم الطالب

Students I.D

2021203086

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 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 رباطة 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؟

بالنظر لل professional context اذا كنت مكان مارك سافعل عكس ما فعله .. سأصرف بشكل مختلف , أولاً respect the professional context وعدم الاسهاب في التحدث عن أمور لم اسأل عنها واحترام اخلاقيات العمل , وأيضا توجيه the body language بما يليق بمكان العمل كالمحافظة على جلستي باعتدال ومراقبة ال facial expressions and my verbal and nonverbal sign وبالإضافة هذه ستكون فرصتي بمقابلة الرئيس التنفيذي سأحاول بقدر المستطاع ان تكون رائعة واحترافيه بجميع المقاييس

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

على الرغم من ان الموظف مارك يعتبر مندوب مبيعات ناجح للشركة ولكنه تصرف على نحو غير دقيق ولم يقيم الموقف بدقة فتصرف على عكس ما قيل له حاكما على حجم السيدة ميلز ونظراتها اللطيفة متناسيا التحذيرات التي قيلت له من قبل زملائه , شعر بالارتياح والامان لهيئة السيد ميلز وانه نال اعجابها .. ولكن كانت ردة فعله غير مناسبة , لماذا ؟ لانه وباختصار كان يفتقد للنزاهة وكان يشوب سلوكه المهني بعض الشوائب وايضا اهمل الموظف مارك the Verbal and non-Verbal communication , وأيضا الخروج عن سياق سؤال السيدة ميلز

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

فالبداية السيدة ميلز كانت اسئلتها ناجحه ومدرسه دليل على انها قائده مهتمه بادهق التفاصيل , وعلى الرغم ما انها كانت حذره ولكن أبدت تواضعها واحترامها .. ولكن العوامل التي أدت الى تغيير رأي الرئيس التنفيذي كانت **Verbal and non-Verbal communication factors** بحيث أدت الى تغيير تصرفها بالكامل من لطافه الى جدية ونظرات مرعبه وصوت خشن وفعلا بدأت بالتحول لانها احست بعدم تقدير واحترام الموظف مارك لكان العمل ولا اليها كرئيس تنفيذي اعتقد ان السيدة ميلز كانت تنوي ان تختبر الموظف مارك في طريقة عمله وتقييم ادائه ولقائه مع العملاء كيف سيكون ! ولكن تفاجئت بذلك لذا قررت ان تتوقف عن لقائه لانها اخذت الانطباع الكامل عنه الذي تريده وقيمه بناء على **Verbal communication** من ناحية تحدث مارك بشكل غير مهني عن المشاكل المتعلقة بالعمل ومشاركة قصصه وشعوره عن مديره وكان هذا في نطاق المنطقة الشخصية وليست الاجتماعية وطريقة وطلبه للاموال والحوافز وايضا بناء على **non-Verbal communication** ابتداء من فك ربطة العنق ووضع الساق فوق الأخرى, وايضا وفي وضع غير مرحب به ابدى رأيه عن طلبه للاموال والحوافز بشكل غير احترافي

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

يمكن لعملية KEYS ان تساعد الموظف مارك بشكل ملحوظ في تحسين مهاراته وتعاملاته

أولا K \ know yourself يجب على مارك ان يدرك the signal التي تصدر منه في وقت العمل دائما ويعرف شعوره وردات فعله ومواقفه وطريقة تعامله وهل اعتماده الأكثر على the faical expressions or hands movements

ثانيا E \ Evaluate the professional context أيضا يجب عليه ان يقيم هذه ال signal الصادره منه هل تعتبر مقبولة؟ , هل انا في مقابلة رسمية ام غير رسمية ؟ هل جلستي مناسبة لبيئة العمل ؟ هل my sign متوافقه مع رئيسي في العمل ؟ هل انا منصت بتركيز لما يقال لي ؟

ثالثا Y \ Your communication interaction يحدد مارك ردود افعاله ويراقبها هل ردة فعلي كانت مناسبة ؟ هل كنت مركز على هدفي من المقابلة ؟ هل كنت منصت لما يقال لي ؟

رابعا S \ Step back and reflect يجب على مارك ان يقف لحظه ويحلل ما اذا كانت المقابلة ناجحه بكل المقاييس؟ هل تواصلت بشكل سليم مع الرئيس التنفيذي وكانت خطواتي سليمة في محلها ؟

اذا كان مارك مدرك لنفسه ول his signal وقيم ردود افعاله وطور أساليب تواصله فهو حتما سيصل لل Effective communication وسيساعده كثيرا في تعديل سلوكه فالمستقبل