



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student

فيصل ياسين السبيعي

اسم الطالب

Name

Students I.D

2021201429

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 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 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:

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

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

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

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

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

/ من الممكن ان اتصرف مثله ولكن بدون فتح ربطة العنق وذلك للاستمرار في الحفاظ على الهدام بشكل مرتب مثلما تعلمت في مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي { **verbal and non verbal communication skill** } بالإضافة الى عدم وضع ساق على ساق وذلك من باب احترام المقابل والحفاظ على الكياسة بجلسة تدل على الاهتمام بالشخص المقابل واحترامه وبالفعل سوف يأتي في عقل مارك تلك الافكار التي قالوها زملاء العمل عن السيدة ميلز المديرية التنفيذية { **personal interview with the manager** } ويجب ان ابتعد عن أي شيء يثير غضب المديرية واذهب للمقابلة وان سألتني عن اسباب نجاحي سوف اتحدث عنها والشيء الذي يميزني عن زملائي في العمل وابتعد عن المواضيع الخارجية واستمع لكل ما تقوله السيدة ميلز مثلما تعلمت في مهارة { **lieting styles** } واحترم وقت السيدة واتمنى ان تسير المقابلة على شكل نحو جيد { **the interview** }

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

/ لا لم يتصرف بدقة متناهية وذلك لأنه لم يحافظ على الهدام المرتب الذي بدأ به اللقاء وعدم اختيار الغاية الصحيحة للحديث وبدأ في اخذ راحته في الحديث مع المديرية وكأنه يتحدث مع احد زملائه وقد فقد مهارة من مهارات التواصل { **Communication skill** } وهي التواصل الغير لفظي { **Non-verbal communication** } كان من المفترض ان لا يفتح ربطة العنق وان يضع ساق على ساق وليس له الحق ان يتحدث معها هكذا وان يقوم بالحديث عن الشركة واسرارها طالما انها لم تسمح له بذلك حتى لا تأخذ فكرة سيئة عن المتحدث ولكن مارك اخطأ وفعل ذلك وغضبت المديرية وانتهت الاجتماع .

ج٣- ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟

/ ايضا هو حالة الغرور بالنفس التي بانته على مارك اثناء الاستماع المحادثة ومنها فتح ربطة العنق وضع الساق على الساق والتحدث بما لا يليق عن مديره المباشر .
وفقد مهارة { **privacy** } انه لم يحافظ على اسرار الشركة وخصوصيتها بم انه يعمل فيها وبدا بالاطلاع على الاسرار وهذا شيء خاطئ جدا .
وفقد العامل الاخر وهو { **Non-verbal communication** } أي انه فتح ربطة العنق ووضع ساق على ساق هذا تصرف غير لائق وغير صحيح . العامل الثالث الا وهو {

{ **personal area** } عندما تحدث مع مديرتك وكأنه تحدث مع صديقة المقرب هذا ما سبب في غضب المديرية . وفي الاخير فقد مارك بعض من المهارات التي سببت في انتهاء الاجتماع واثار غضب المديرية .

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

/على الرغم يجب على مارك في المرات القادمة ان ينتبه الى ردات فعله { **know yourself** }

وينتبه الى مهارات التواصل اللفظي والغير لفظي { **Verbal and nonverbal** } و ينظر الى من يتحدث ومع من حتى لا يقع مره اخرى في نفس الاخطاء ويجب ان يراعي حركاته وتصرفاته في المرات القادمة ويجب مراعاة حديثه حتى يسير الاجتماع في احسن وجه .