



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name IBTEHAJ

اسم الطالب

ABDULALIM

MOHMMAD

Students I.D 2021202504

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 مناسبًا 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؟

أولاً إن كنت في مكان مارك سأشكر مديري على إتاحة هذه الفرصة الثمينة التي ستزودني في رصيد أعمالي ونجاحاتي وسوف أخذ حذري وليس نظرتي عن الشخص دون رؤيته و معرفته وأخذ معلومات كافية عن الشركة التي سأذهب إليها وبالأشخاص الذين تتعامل معهم وماهي الأمور التي تزعجها والعكس ايضاً سأقرأ أكثر في طريقة التعامل مع منهم اعلي مني في السلم الوظيفي وسوف اتعامل بأكثر حرفية ورسمية مع ثقة في النفس عند التحدث والتأدب في الجلوس والحديث بلباقة وانتبه على نبرة صوتي مثلاً او ايماءاتي فالتواصل الغير لفظي ومهم جداً و فهم شخصية الشخص و لو بشكل تقريبي عن الشخص الذي ستقابله وافضل الطرق في التواصل وخصوصاً كونه أعلى منك يساعدك كثيراً في تفادي الأخطاء والتعامل بكفاءة

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

لا . لأنه لم يراعي أنها تعاملت معه بتعامل رسمي وتبين ذلك خلال ترحيبها أيضاً الجلوس معه بمسافة إجتماعية وهي ما يحتاجه أصحاب العمل ايضاً طريقة الجلوس لمن تكن جيده لأنها تدل على اللامبالاة او تعالي الشخص كلها دلائل غير لفظية في هذه النقطة كان التواصل اللفظي والغير لفظي مهم جداً في هذا الموقف لأنه يعكس ثقافة الشخص في مهارات التواصل .. ربما ايضاً كان تصرفه تلقائي واطهر شعوره بالارتياح دون ان ينتبه لتصرفاته الغير رسمية التواصل الغير اللفظي الذي قام به أعطى شعور بعدم الإحترام والغير إحترافية كما ان ردة فعل المديرية تعني انه تمادى في التعامل بغير رسمية

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

بسبب لغة الجسد والتواصل اللفظي و الغير لفظي التي أظهرها لمن هو أعلى مرتبة منه لا يغفل على احد منا ان لغة الجسد لها دور كبير في إيجاد علاقات التقارب بين الآخرين كما انهم بذلك يستطيعون فهمهم بشكل أسرع ، باعتبار ان للتواصل الغير لفظي نسبة كبيرة في عملية الاتصال بين الأشخاص

أيضا من شروط الاتصال الفعال : الوضوح وعدم الإطالة

هو بدأ بالتحدث بأمور خارجه عن الموضوع الأساسي باعتقاد منه انه الوقت المناسب بما أنها كانت تتعامل بشكل سلسل مما جعل موقفه وكأنه شخص يبحث عن مصالحه و جعلها أمور شخصية لا تخص موضوع العمل وهذا سلوك غير محبب عند المدراء وخصوصاً مثل وضعها وبالنسبة لموقفه قد يكون وصل اليها حديثه بشيء من الإطالة والخوض في أمور أخرى خارجه عن موضوع العمل وهذا الأسلوب اعطى انطباع عنه بانه يستغل المواقف لصالحه

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

أولاً: معرفة نفسك : ومن خلاله يحدد نوع الإشارات الغير اللفظية اثناء حديثه والصغيرة اللاواعية ومنها نبرة صوته وحركة اليد باستطاعه ان يظهر راحته في الموقف وثقته من غير تلك التصرفات مثل ان يتحدث بثقة وصوت واضح ان يتحدث وهو مبتسم فبذلك يكون قد ارسل رسائل غير لفظية

ثانياً : ان يرى هل الطريقة التي استخدمها غير اللفظي جيدة ورسمية وان يتعامل مثل غيره من زملائه في العمل

ثالثاً : ان يتفاعل بقدر تفاعل الشخص الذي امامه وفي ما يجعله مرتاح اثناء التحدث وفي نفس الوقت تحقيق الهدف المنشود

رابعاً : بعد الانتهاء يراجع موقفه وردة الفعل التي حدثت فيتعلم اكثر الجيد والسيء منها