



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student name: shroog Abdullah Saad Alghamdi

اسم الطالب: شروق عبد الله سعد الغامدي

Student i.d: 2021202756

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٢٧٥٦

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؟

في البداية سأقوم بتحضير ما أريد قوله وأركز على الأهداف التي كانت السبب لتواجدي في هذا المكان (وضوح الهدف)، ارتداء اللبس الرسمي للقاء (physical appearance)، ثم التقدم لدخول الاجتماع بثقة وهدوء وكأني لم اسمع عنها سابقاً فمن أكبر الأخطاء الحكم على الآخرين بما ينقل إلينا (premature evaluation)

احافظ واحترم المساحة الاجتماعية بيني وبينها (the social zone) واهتم بطريقة جلستي (body gestures) وبمستوى صوتي حيث لا يكون منخفض ولا مرتفع (vocal expression) أيضاً أركز على لغة جسدي فهي تنقل الكثير عني (body language) أركز على إيماءات وجهها حتى أرى مدى تأثير كلامي عليها هل أعجبها أم أغضبها وانتبه لطريقه سلوك وجهي وردة فعلي أثناء الحديث معها (facial behavior)

إجابة على الأسئلة بصدق ووضوح وعدم خروجي عن نطاق الأسئلة أو التحدث عن نفسي

في الأخير اختتم اللقاء واشكرها لإعطائي الفرصة لمقابلتها والتحدث معها فطريقه إنهاء اللقاء لا يقل أهمية عن طريقة بدء اللقاء.

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

لا

- القلق دائماً يؤثر سلباً على الشخص حتى وإن كان غير ظاهر للجميع. (emotions)
- انصدام مارك من حجم وابتسامة الانسة ميلز دليل على تقييمه المبكر لها من خلال حديث الآخرين له عنها. (premature evaluation)
- طريقة دخوله وسلامه وانتظار سماحها له بالجلوس كان بداية جيدة.
- لم يستمر على النهج والأسلوب الذي شد انتباهها لشعوره بالراحة وهذا ما ذكرته في النقطة الأولى إن القلق كان مسيطر عليه وما إن شعر بالراحة حتى اندفع ولم ينتبه لأفعاله.
- قد قلل مارك من شأن واحترام الانسة ميلز عندما قام بتغيير جلسته وفك رباط عنقه. (body language)
- لا يفترض على مارك التحدث عن مديرة السابق ولا عن بطولاته الشخصية بل كان يجب عليه التحدث عما سيقدمه للشركة. (loss by transmission)
- كان على مارك توجيه مقترحاته بشأن الحوافز والمكافآت بطريقة أفضل لأن طريقته في الحديث كأنه يخبر الانسة ميلز ماذا يجب عليها أن تفعل.
- ما كان يجب على مارك التحدث عن الأمور المالية فقط كحوافز للموظفين فقد أظهر إن المال ما يهمه وأيضاً لعدم تخصصه في هذا الشأن بل كان عليه التحدث عن الأمور التسويقية لأن هذا من اختصاصه.
- أعجبني تركيزه على ملامح وجه الانسة ميلز وإن نظراتها له بدأت تتغير. (facial behavior)

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

- لم يهتم مارك للغة جسده اثناء الحديث معها عند فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق وهذه من أكبر الأخطاء عند التواصل مع الآخرين فهي تعطي صورته لما نحن عليه قبل التعمق في الحديث معنا. (body language)
- خروجه عن الهدف الذي حضر من اجله فكان يجب عليه ابراز نقاط القوة التي يمتلكها في تخصصه كمندوب مبيعات.
- تحدثه عن مديره السابق بإساءة فذلك يوضح للأنسة ميلز انه قد يتحدث عنها او عن موظفيها بسوء او قد يتسبب بالمشاكل بين الموظفين بسبب نقل الكلام بينهم وايضا لن تثق مستقبلا بحفظه لأسرار الشركة كونه في تخصص حساس ويقابل الجمهور.

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

- Know yourself:

يجب على مارك معرفة نفسه وان حضوره لهذا المكان كان بسبب نجاحه كمدير مبيعات فإذا كان عليه معرفة نقاط قوته وكيف يستفيد منها ويحاول تطوير نقاط ضعفه.

- Evaluate the professional context:

ان يقيم كيف كان الاجتماع هل ما طرحه جيد ويضيف له في وعلى ذلك يحاول تطوير مهاراته في التواصل وكيفية التعامل مع المواقف.

- Your communication interaction:

عليه الانتباه في الاجتماعات الأخرى على لغة جسده وللاشارات اللفظية والغير لفظية الصادرة من الشخص الذي امامه.

- Step back and reflect:

ان يراجع كيف كان الاجتماع بعد الانتهاء وهل ما قام به صحيح وجيد ام لا؟