



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name دانة ابو شمالة اسم الطالب
Students I.D 2021203605 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 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؟

بالنظر إلى السياق المهني لم أكن لأتصرف مثل تصرف مارك بل كنت سأراعي مكانة السيدة ميلز وأهمية منصبها حيث أنها الرئيس التنفيذي لشركة توريد الأدوية التي يعمل فيها مارك بغض النظر عن آراء الزملاء الآخرين وانطباعاتهم عنها. كنت سأتصرف بطريقة لبقة أكثر وسأنتبه لحديثي وطريقة جلوسي وإشاراتي أثناء الحديث، خصوصاً أنه اجتماع رسمي ومع شخصية هامة جداً في الشركة. كنت سألتزم بأداب وقواعد ال **Communication** ولم أكن لأخرج عن محور الحديث واستبداله بأحاديث جانبية أخرى غير هامة ولا تتعلق بالشركة أو بالعمل الذي أتيت للقيام به. كنت سأحترم الرئيس التنفيذي والاجتماع باستخدام أساليب التواصل الاحترافية.

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

مارك تصرف على نحو غير دقيق ولم يقيم الموقف بدقة حيث أنه سرعان ما شعر بالراحة الكاملة في حديثه مع السيدة ميلز ولم يلقي بالاً لأهمية مكانتها ولا لرأي زملائه عنها. كان يجب عليه التأدب في الحديث وفي طريقة الجلوس بالإضافة إلى عدم الخروج عن المحور الأساسي للحديث مثل الخوض في أمور شخصية والتطرق للحديث عن المدير بألفاظ غير لائقة. من الواضح أنه لم يقيم الموقف تقييم سليم ولم يدرس أبعاد الاجتماع ولم يلتفت لمنصب الشخص الذي سيجتمع معه.

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

Verbal communication factors مثل مشاركته لقصص جانبية عن شعوره الشخصي يتعلق بعدم رضاه عن مديره وإساءته لمديره وتحدثه عنه بالسوء و

Nonverbal communication factors مثل فكة لربطة عنقه ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة مما دل على عدم احترامه للرئيس التنفيذي واستهتاره في الاجتماع. ربما السيدة ميلز ليست بالسوء الذي كان يتوقعه حسب ما سمعه من زملاءه لكنه قلل من شأنها بعدة تصرفات سواء **Verbal or Nonverbal** وبالتالي شعرت بعدم تقديره لها وللإجتماع وعندها اضطرت لإنهاء الاجتماع. عدم ادراك مارك لعوامل ال **Communication** وطرقه الصحيحة ادى إلى تعامل سيئ منه وعدم مبالاة او اهتمام وبالتالي تلك التصرفات ادت إلى غضب السيدة ميلز واستيائها.

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

يمكن لعملية **KEYS** ان تساعد في تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوته وتطوير نقاط ضعفه وتساعد في تنمية مهارات التواصل لديه بشكل سليم وايجابي. يمكن لهذه العملية ايضا ان تساهم في فهمه لقيود موقف الاتصال وتساعد على التحكم في

Verbal and nonverbal cues وان ينقل هذه الاشارات للآخرين بطريقة صحيحة وواضحة لا ان تنعكس عليه بشكل سلبي يؤدي إلى سوء فهم لتصرفاته من قبل الآخرين. اذا ادرك مارك اهمية هذه العملية ستتحسن **The Communication skills** لديه وسيصبح اكثر احترافية في التعامل مع الجمهور والزملاء والشخصيات الهامة. في الاجتماعات او حتى في أي مكان ستساعده عملية **KEYS** في ان يصبح شخص ذو شخصية جذابة ولبقة واكثر تقبلا من قبل الآخرين. تعتبر هذه عملية هامة جدا في مفاهيم ال **Communication** حيث ان التعرف عليها، تعلمها واتقانها يرفع من كفاءة الشخص في التواصل ويعزز لديه مفاهيم ال **Communication** الصحيحة وجميع القواعد الأساسية الخاصة بعمليات ال **Communication** والعمليات الأخرى المشابهة.