



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Sawsan Zaid Ahmed ..سوسن زيد احمد محمد اسم الطالب

Mohammed

Students I.D 2021202861 2021202861 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 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 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؟

تصرف السيد مارك كان خاطئاً من وجهك نظري حيث انه قام ببعض التصرفات التي قطعت من استمرارية الاتصال الغير لفظي nonverbal communication بشكل مباشر عندما شعر انه السيدة ميلز كانت مهتمة وغير من جلسته و قام بفتح ربطة العنق ومن ثم قام بقطع الاتصال اللفظي verbal communication حيث انه طلب زيادة الاموال والمكافآت بشكل مباشر وتطرق بالحديث بالأمور التي تعود بالفائدة على الموظفين متجاهلاً مصلحة الشركة والمواضيع التي تعود لها بالفائدة

وبالنظر الى السياق المهني Evaluate the professional context كان يجب على السيد مارك معرفه الشخص الذي سيقابله ومعرفه احتياجاته وماذا يريد ان يسمع منك وماهي القيود التي بينكم بناء على السياق المهني بينكم وان يعرف مهنته وحدود الكلام بها دون ان يتطرق لأشياء اخرى تتعارض مع مهنته التي يعمل بها و ان يبقى واثقاً ويتحدث بكل طلاقه دون اي تغيرات مفاجئة في الاتصال و ان لا يقوم بالأساءة بشكل مباشر او غير مباشر الى الشخص المقابل او الإساءة الى مكانته المهنية

إذا كنت مكان مارك لن اتصرف مثلاً فعل مارك
سأدخل بثقة وتواضع والقي التحية على السيدة ميلز وبعد أن تسمح لي بالجلوس سأدع لها المجال
بطرح الأسئلة ثم سأجيب عن أسئلتها دون الخروج عن حدود مهنتي
وعندما تنتهي سأحدث معها عن بعض الأمور التي قد تجعل قد تعود بالمصلحة العامة للشركة
وتطويرها واقتراحات لخدمات جديدة وهكذا

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

لا اعتقد ان السيد مارك تصرف على نحو دقيق حيث انه اخذ صورته نمطيه عن السيدة ميلز من خلال
حديث اصدقائه عنها وهذه من معوقات الاتصال وعندما دخل لمكتبها ووجد سيدة ليست بنفس الصورة
التي رسمها في مخيلته شعر بالراحة وقام بالتصرف بشكل خاطئ كتغير جلسته ووضع ساق على
ساق اخرى وفتح ربطة العنق

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

الاتصال الغير لفظي nonverbal communication عندما قام السيد مارك بفك ربطة العنق ووضع
ساق على ساق
الاتصال اللفظي verbal communication وهنا عندما بدأ السيد مارك بسرد القصص وطلب
تخصيص اموال للمكافآت والحوافز

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

لكي يحسن من مهارات الاتصال يجب عليه ان يقوم بالتركيز على هذه النقاط الاربعة من خلال عملية
keys

K (know your self) _1

يجب على مارك ان يعرف نفسه جيداً وان يعرف نقاط قوته ونقاط ضعفه وان يعرف مهنته وحدود الكلام
بها دون ان يتطرق لأشياء اخرى تتعارض مع مهنته

2_ E (evaluate the professional context)

ان يستلزم معالجة استباقية لاحتياجات جمهورك وفهم قيود موقف الاتصال ، بالإضافة إلى تطوير مهاراته للتواصل مع مجموعة متنوعة من الجماهير والمواقف.

3_ Y) Your communication interaction

يتطلب منه مراقبة الإشارات اللفظية وغير اللفظية الخاصة بك ، بالإضافة إلى الإشارات من الجمهور في كل تفاعل تواصل.

4_ S) Step back and reflect

يشجع نفسه على فحص فعالية الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تنقلها للآخرين والنجاح العام لتفاعلات الاتصال المختلفة ثم أخذ ما تعلمته وبدء العملية مرة أخرى ، وتطوير القدرة على التكيف والتحسين باستمرار.