



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name نعمت احمد الغامدي اسم الطالب
Students I.D 202100838 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?

ج....كنت سأدخل مكتب الرئيس والقي التحية وحينما يطلب مني الجلوس اجلس وحينما توجه لي السيدة اسئلتها اجيب حول السؤال نفسه بدون ان اتحدث في مواضيع جانبية ليس لها علاقة بالمكان او الشخص او الموضوع

انا اتعلم يوما بعد يوم مهارات التواصل مع الجميع واحاول ان اكون جيدة في التواصل
انا الآن امام رئيسة في مكان عمل ولدي انطباع عنها وعن اسلوبها سأكون حذرة جدا في تلك البعثة

ولن اترك لديها انطباع سيئ عني فرأيها في اسلوبي وادائي وتعاملي وشخصيتي يهمني
لأنه يعتبر تقييم منها لمديري وسأكون سعيدة جدا حينما اعود لعملي وقد تركت انطباع جيد... في لقائي

.... I was going to enter the president's office and greeted, and when he asked me to sit down, I would sit down. When the lady asked me her questions, I would answer the same question without speaking about side matters that had nothing to do with the place, person, or topic.

Day after day I am learning the skills of communicating with everyone and I try to be good at communicating

I am now in front of a female boss in a workplace and I have an impression of her and her style. I will be very careful in that mission

I will not leave a bad impression on her, so I saw her about my style, my performance, my dealings, and my personality, because it is an evaluation of her for my manager, and I will be very happy when I return to my work and I left a good impression in my meeting ...

2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?

ب...مارك اساء تقييم الموقف .فقد اساء التصرف ..لأنه ذهب في لقاء عمل مع رئيس تنفيذي وهو على علم ومعرفة بشخصية السيدة ميلز وطريقتها في التعامل مع الموظفين كان يجب ان يكون حذر جدا في كيفية جلوسه وترتيب اجاباته وعدم الخروج عن مواضيع العمل فقد كانت اسئلة السيدة ميلز مدروسة ومحددة ودقيقه كان يجب عليه ان يجيب عليها وإذا رغب في التحدث فيكون حديثه في اطار العمل وعدم المبالغة في الارتياح ولا يتجاوز حدود العمل فعلاقته بالسيدة ميلز ليست قوية وزيارته لها كانت لقاء عمل رسمي جدا ولم تكن زيارة صديق

....

B ... Mark misjudged the situation. He misbehaved because he went on a business meeting with a CEO while he was aware and familiar with Mrs. Mills's personality and her way of dealing with employees. He should have been very careful in how he sat down, arranging his answers and not deviating from work topics Mrs. Mills's questions were well thought out, specific and accurate, he should have answered them and if he wanted to speak, his speech would be within the framework of work and not to exaggerate the satisfaction and not exceed the limits of work and his relationship with Mrs. Mills is not strong and his visit to her was a very formal business meeting and it was not a friend's visit

3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

س...العوامل التي ادت الى تغيير في تصرف السيدة ميلز عوامل لفظية وغير لفظية ، العوامل اللفظية منها ان مارك لم يتحدث في نطاق العمل وبدأ بالحديث عن مديره والكره والفريق وهذه الاحاديث لم تكن ضمن تتضمن اجابات عن اسئلة السيدة ميلز وعوامل غير لفظية مثل فك ربطة العنق وطريقة الجلوس والارتياح الغير مناسب للمكان او الزمان او الموقف مما اثار غضب السيدة وتغيير موقفها وانهاائها للقاء بسرعه مارك لم يستخدم مهارات التواصل ولم يحرص على آداب اللقاء ولا آداب الحديث ولا آداب الجلوس ولم يحرص على تكوين انطباع جيد عن نفسه لدى السيدة ميلز لذلك خسر البعثة التي كان سعيدا بها ومتشوقا لها

Q ... The factors that led to a change in Mrs. Mills' behavior are verbal and non-verbal factors,

Verbal factors, including that Mark did not speak within the scope of work and began talking about his manager, hate and the team, and these conversations were not included in the answers to Ms. Mills' questions.

And non-verbal factors such as loosening the necktie, the manner of sitting, and the inconvenient comfort of the place, time, or situation, which angered the lady and changed her position and ended the meeting quickly Mark did not use communication skills and was not keen on the etiquette of the meeting, the etiquette of the conversation, the etiquette of sitting and was not keen to make a good impression on himself Mrs. Mills therefore lost the mission he was so happy and so longing for

4. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

ه...يجب على مارك تحسين مهارات التواصل عنده وعوامل الاتصال الناجح الفعال وهي عدة عوامل منها عوامل لفظية وعوامل غير لفظية اهمها تحديد الطريقة والاشارة التي يتعامل بها مع الاخرين وتعرف كيف يقيما ويعرف كيف ومتى يستخدم تلك الاشارة او متى تقول تلك الكلمة او متى يقوم بذلك التصرف ويتحكم في ردود افعاله ويحاول السيطرة على سلوكياته وايضا يتعلم كيف يتعامل مع الشريك الذي يتبادل معه الحديث فلا يصح ان يعامل رئيسة كما يعامل صديق او زميل او اخ هذا من وجهة نظري الشخصية فنحن نتعلم من المواقف ومن الحياة العامة ومن البيئة المحيطة بنا وندرك ما يصح وما لا يصح .

E ... Mark must improve his communication skills and the factors of effective successful communication, which are several factors, including verbal and non-verbal factors, the most important of which are determining the method and signal in which he deals with others and knows how to evaluate and know how and when to use that signal or when to say that word or when With that behavior, he controls his reactions and tries to control his behavior and also learns how to deal with the partner with whom he exchanges a conversation, so it is not

correct to treat the boss as he treats a friend, colleague, or brother. This is from my personal point of view. It is true and not valid

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 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:

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

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

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

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