



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Omima Essam

اسم الطالب

Students I.D 2021203635

الرقم الجامعي

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً 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 وفقًا لذلك:

1. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟ لا ، لأنه لم يتصرف بطريقة مهنية مع مديرتة من حيث طريقة جلوسه باستهتار و حتى عندما قام بفك ربطة عنقه كانت تلك حركة غير مهنية إطلاقًا من قبل مارك ، و لم يكن يجب عليه الاستهتار بما قيل له من زملائه عنها ، وحتى ان ظهر عليها اللطافة كان يجب عليه الالتزام بالتعامل معاه لطريقة مهنية جدًا (professional) ، ولم يكن عليه ايضًا البدء في التحدث بطريقة غير مقبولة عن رئيسه السابق ، ولم يكن عليه التحدث عن تخصيص الاموال للحوافز والمكافآت ، لم يكن التحدث عن هذا مقبولاً في اللقاء الاول ، حيث كان يجب عليه الالتزام بمحور الحديث عن العمل والعدم الخروج ومشاركة هذه القصص التي لا يصح مشاركتها في اللقاء الاول مع المدير ، وبعض المدراء لا يجب ابداً التحدث في هذه الامور معهم .

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟ لا ، لم يكن عليه تفسير نظراتها و طريققتها اللطيفة بالتحدث معه و صغر حجمها وحتى ابتسامتها ، لم يكن عليه تفسيرها بهذه الطريقة ونسيان كل ما قيل عنها من قبل زملائه لمجرد ابتسامها له ، قد قيم مارك الموقف بطريقة خاطئة جدًا ، لان طريققتها اللطيفة طبيعية جدًا في اللقاء الاول ، لان الموظف لا يستحق منها الا هذه الطريقة ، حتى قام مارك بهذا التصرف فمن الطبيعي ان يظهر هذا الجانب من شخصيتها او كما لقبوها " ساحرة الغرب الشريرة " ، لذلك فتحليله للموقف كان خاطئ جدًا وتقييمه كان خاطئ وغير دقيق ابداً ، مارك قد قابل لطافتها باستهتار بدلاً من مبادلة لطافتها بطريقة مهنية "professional" .

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

- 1- الاتصال اللفظي : عندما بدأ بالحديث عن مديره السابق بطريقة غير مقبولة او بطريقة سيئة ، وعندما بدأ بالتحدث على توجيه المال للمكافآت والحوافز منذ اللقاء الاول
- 2- الاتصال الغير لفظي : الا وهو ايماءاته وحركاته كأن يقوم بفك ربطة عنقه ، وان يضع ساق على ساق بطريقة مستهترة للشخص الذي امامه

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

- K** : ان يتحكم بحركاته وايماءاته وحركات يديه مثل التأشير او مثل مسح الشعر باليد وايماءات يديه الدائمة التي يفعلها عندما يتكلم .
- E** : ان يقيم رسائله الغير لفظية مثل طريقة جلوسه والتفاتته وجلوسه بشكل مريح وثابت و هادئ وان يكون جسده متوجهاً نحو المتكلم حتى يوضح انه منصت بتركيز .
- Y** : تعني تفاعله وردات فعله مع المفاجأة ، وردات فعله على الحديث وان يركز على الهدف و ان لا يتشتت عنه ، وان يركز ان تكون ردات فعله متوافقة مع الاحداث الحاصلة في الموقف ومع الشخص الذي امامه .
- S** : تعني تحليله للاحداث الذي مر بها وهل تناسبت ردات فعله مع الموقف ام انها مبالغ فيها او ان ردات فعله اضعف من اللازم بالنسبة للموقف واحداث الموقف .

- 1- know your self .
- 2- Evaluate the professional context .
- 3- Your communication interaction .
- 4- Step back and reflect .