



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Student Name علي إبراهيم احمد صغير اسم الطالب
Students I.D 2021202691 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 ٤٠٠ 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 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 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:

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

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

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

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

١. بالنظر إلى السياق المهني كنت ساعمل مثل مارك عندما بدأ في عرض الاستراتيجيات وتقنيات البيع التي جعلت منه ناجحاً ومتفوقاً على زملاء الموظفين.

واجعل بيني وبين السيدة ميلز حدوداً ولا أنسى ما قد قيل عنها من قبل زملائي وان أكون حذراً ودقيقاً في التعامل معها وان اتناقش معها في حدود ما تتطلع اليه من دون المساس بالآخرين مما قد يزعجها ويجعلها تفقد الثقة بي مع العلم انه اول لقاء لذا يجب ان يكون لبقاً في التعامل ولا أنسى المنصب التي تمتلكه وقوة تأثيرها وقراراتها على الشركة لذا

يجب ان استهيب في الحديث معها في حال تكررت اللقاءات مره أخرى وليس من اللقاء الأول .

٢- لم يقيم الموقف بشكل دقيق لانه من الصعب جدا ان تقيم عادات او أسلوب او سلوك الفرد منذ اول اللقاء فكان يحتاج الى عدة لقاءات أخرى حتى يستطيع فهم سلوك السيدة ميلز وان يأخذ في الحسبان ماقد سمع عنها من قبل الآخرين خصوصا انه اول لقاء بينهما

من المجرد انه رأى انها ليس كما وصفوه لها ، وعند استرساله بالحديث شعر وكأنها ليست تلك الشخصية التي كونها في عقله او كي سمع عنها مما جعله يغير في أسلوبه وكأنه يتحدث مع احد من أصدقائه والذي ينتج عنه ردة فعل وتغيير في التصرف قوي من قبل السيدة ميلز.

٣- العامل الذي أدى الى تغيير التصرف من قبل السيدة ميلز " المدير التنفيذي " بأنها رأت ان السيد مارك بدأ يخرج عن الموضوع الرئيسي الذي هو موجود بسببه وانه بدأ بتغيير او تقليل من احترامه لها عندما غير طريقة جلوسه ونظراته اليها وحديثه باستهتار عن مديرتة السابقة او بقله احترام مما أدى الى تغييرها في أسلوب الحديث معه أي انها قد تكون قرأت لغة الجسد لديه مما جعلها تقوم بتغيير تصرفها اتجاهه.

٤- بناء على سياق السيناريو الذي حدث بين مارك والسيدة ميلز عليه ان يطور من ثقافته عندما يتحدث مع المسؤولية على وجه الخصوص وان يحسن مهاراته في لغة الجسد لفهم الآخرين واكتساب مهارات التواصل الفعال وان لا ينتقد الآخرين وان يركز على الأمور الإيجابية

وأیضا من اهم الأمور الاحترام والذي يتمثل في معرفة الوقت المناسب الذي تبدأ فيه بالتكلم او الانصات.