



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Raghad Adbu.

اسم الطالب رغد عبده.

Students I.D 2021202568

2021202568

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 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؟

إذا كنت شخص مغامر ومُحب للتطور والنهوض لن اعطي اهتماما كبيرا لتعليقات الزملاء حول مدير العمل، بل سألقي اهتمام أكبر حول كيفية التعامل مع الموقف ولن تؤثر شخصية مدير العمل لدرجة كبحه على النقاش الذي سوف يدور حول الموضوع، إذا كنت مكان مارك كنت سأفعل شيء مختلف، وبما ان السيدة ميلز كانت عكس التوقعات سأستغل الموقف بطريقة افضل في طرح الاستراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة، وسيكون اللقاء مُريح بالنسبة إلي وسلس و الاداء سيكون بطريقة افضل بما ان السيدة لم تكن كما وصفها لي زملاء العمل، ولكن بالطبع لن اتصرف بأريحيه تامه لأن النقاش عملي ويتطلب جديه اكثر وان كان مدير العمل سلس التعامل.

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

لم يتصرف مارك على نحو صحيح ولم يستغل الموقف بدقه كافيه او لصالحه , ان مدير العمل كان يُشعر مارك براحه في الحديث لكي يقدم مارك افضل ما لديه وسييساعده الأسلوب الجيد في طرح الأفكار بكل سلاله وراحه , ولكن مارك لم يستغل هذا الموقف بشكل صحيح , بدأ يخرج عن سياق الحديث بمشاركته بعض القصص , وانه ذكر ان الفريق سوف يؤدي أداء افضل اذا تم دعمه بالمزيد من المكافآت والحوافز , و عند ذكره لهذا الشيء قد أوضح للمدير انه مُبتغاه مادي اكثر من ان يكون عملي , وان الاداء في العمل مرتبط بالحوافز المادية اكثر من الابداع والالتقان والإنتاج الجيد في العمل .

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

التواصل (Communication) مع المدير التنفيذي في بداية اللقاء كان جيد ولكن بعد ان شعر مارك بالارتياح نتيجة تصرف المدير الذي كان عكس توقعاته جعله يتصرف براحه اكثر من اللازم , وعوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي هي عوامل اتصال لفظيه (Verbal Communication) وغير لفظيه (Nonverbal Communication) , العوامل اللفظية (Verbal Communication) الخروج عن سياق الموضوع والتحدث عن قصص خارجيه والطلب من الرئيس التنفيذي تخصيص المزيد من الحوافز والمكافآت للموظفين , والعوامل غير اللفظية (Nonverbal Communication) بعد ان شعر بالارتياح غير المظهر الخاص به وغير جلسته أيضا بوضعه ساق على ساق وهذي الطرق مخالفه لسياسه الحوار الجدي .

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

بعد الانتهاء من اللقاء مع الرئيس التنفيذي يسترجع الحوار في مخيلته , ويركز على الإخفاقات التي حدثت في الحوار ومحاولة تحسينها بعملية KEYS.

K- ان في بداية اللقاء كانت حركاته مناسبة للموقف , وانه لم يجلس حتى تأذن له بالجلوس , ولكن بعد ان شعر بالراحة من أسلوب السيدة ميلز بدء يتصرف براحة وعفوية اكثر , وعليه ان يتعلم ان يتصرف بالشكل الصحيح المناسب للموقف مهما كان رد فعل الشخص الآخر.

E- من المفترض المحافظة على الاتصال اللفظي (Verbal Communication) وغير لفظي (Nonverbal Communication) في اللقاءات الرسمية حتى لا يفقد الموقف جديته , كان على مارك المحافظة على مظهره وعلى مواضيع النقاش وعلى حركاته , كان من الممكن ان يستغل شعوره بالارتياح في تقديم ما هو افضل وعدم التوتر المؤدي شتات الأفكار.

Y- كان انطباع مارك عن السيدة ميلز انها ذات شخصيه حاده , ولكن بعد منتصف الحديث اكتشف انها عكس الكلام الذي قيل عنها , واستخدم هذا الموقف بطريقة خطأ , حيث انه لم يقدم كل ما لديه من أفكار وانجازات , وبدء يفكر في مواضيع خارجه بعيداً عن الهدف الأساسي.

S- بعد مراجعة الاحداث بالدقة تبين ان هناك العديد من الازخطاء التي وقع فيها مارك , ومن أهمها ان بعد شعوره بالارتياح من ناحيه السيدة ميلز بدء أسلوبه في التغير ولكن هذا لم يكن لصالحه.