



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

اسم الطالب خلود احمد صالح محمد

Students I.D

2021203356

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 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 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؟

أنا شخصية محافظة ومقدرة حصولي على بعثة وترقية من بين جميع الموظفين يجب أن أقدر المكانة التي حصلت عليها واستشعر بمحبة وتقدير مديري لي حيث اختياره لي من بين جميع الموظفين لتمثيل افضل صورة للشركة وكما ان هذه البعثة سوف تساعدني في ترقية مكانتي الوظيفية وستزيد من فرص إبداعي وتنمية مهاراتي يجب ان أقدر الكم الهائل من التقدير واللف والفة التي حظيت بها وإن كنت مكان مارك سوف اتصرف تصرف اخر تماما حيث اني لن انسى المهمة التي وُضعت على عاتقي ويجب ان انجح فيها واطهر بأفضل صورة امام السيدة ميلز وأن اظهر الشركة التي اعمل بها بأفضل صورة كي اكون جديرة بهذه الثقة والمكانة.

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

- لم يتصرف مارك كرجل مسؤول، عقلاني خبير، متميز بعمله، لم يتصرف بدقة او صحة بل كان قمه في عدم الذوق وعدم الاحترام والاهتمام والتحفظ على خصوصية الشركة التي يعمل بها حيث انه ارتكب الكثير من الازطاء أثناء اندفاعه الكبير عند الحوار مما ادى الى نتائج وخيمه من اهمها خروجه من إطار السؤال المطلوب والتحدث عن مواضيع غير مطلوبه وغير اخلاقية حيث انه أفشى اسرار وخصوصيات الشركة التي يعمل بها، كان يجب ان يكون أقل اندفاعية وأكثر خصوصية واحترام للاشخاص الذين يتقون به وإختاروه كأفضل ممثل لشركتهم كما انه لم يهتم الى عوامل الإتصال (Communication factors) وتصرف تصرف فظاً فيه قلة من إحترام المكان الذي كان فيه وكان ذلك عندما فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق !! أثناء حوارهم مع المدير التنفيذي السيد ميلز مما أوحى تواصل غير لفظي (Non-verbal communication) من لغة الجسد وطريقة الجلوس والتصرفات حيث وضح الإستهتار والامبالاة بعدم التزامه بقوانين واحترام وتقدير حدود المسافات بين العلاقات الرسمية والعلاقات الاجتماعية .

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

التواصل غير اللفظي (Nonverbal communication) وهو يكون تواصل بلغه العيون او لغه الجسد (body language)، نبره الصوت، حركات جسدية كل هذه الطرق تتواصل بها بدون كلمات حيث تكون بالمظهر الجسدي والايماثات بالوجه (face features) مثلما انزعجت السيدة ميلز وتصرفت بعوامل التواصل غير اللفظي وكان ذلك عندما توقفت واظهرت الغضب في عينيها وتوسعت عينيها غضباً وانزعاجاً ثم تواصلت تواصل لفظي (Verbal communication) عندما طلبت إنهاء الاجتماع وخشن صوتها وهذا يدل على الانزعاج.

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

- 1- تقييم السياق المهني قم بتقييم الإشارات غير اللفظية التي تعتبر مقبولة في مكان عملك. هل اجتماعاتك غير رسمية ، أم أن هناك مجموعة من اللباقة حول كيفية تفاعل الناس؟ لاحظ كيف ينقل كل من زملائك في العمل ورؤسائك الإشارات غير اللفظية أثناء تفاعلات مكان العمل ، وقم بقياس مدى توافق الإشارات غير اللفظية مع إشارات الآخرين في شركتك
- 2- مفاتيح التميز في التواصل اللفظي وغير اللفظي فكر في ما يجعلك تشعر بالراحة عند التواصل مع الآخرين ، وحاول تحقيق نفس الهدف عند التحدث مع العملاء أو الموظفين أو الرؤساء
- 3- التركيز على تحقيق الأهداف ، الانتباه بدقه في مواقف كهذه، محاولة المحافظة على حدود ومسافات العلاقة الرسمية خصوصاً عند مواجهة رؤساء عمل لأول مره حيث يكون الانطباع الأول جدا مهم وفارق ويؤثر على علاقة العمل ، الوضوح (Clear) في توصيل الرسالة دون الدخول ف اكثر من موضوع لاسيما المواضيع غير الاخلاقيه والتي تدم مديري العمل.