



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Student ..... **جهد احمد الروبي** اسم الطالب  
Name  
Students I.D ..... **2021200688** الرقم الجامعي

Section Date Course Code  
**Bachelor 18 / 02 / 2021 (CMM201)**

### 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
- بعد الانتهاء من الواجب ورفعته على المودل pdf يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة

**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:**

- Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?
- Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
- What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

- 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 وفقًا لذلك:

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

سافعله بشكل اخر وساحترم الموقف الذي انا به واتكلم بشكل مهذب اكثر فهذا يدل على احترافيتي بالعمل ومستوى تعليمي اما بالنسبه لتصرف مارك ف هو بالطبع غير لائق ولديه الكثير من الجوانب السلبية

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

بالبدايه عندما قرر مارك ان يتصرف باحترافيه ويركز على العرض لقد اعجبت بهذا الشخص العملي والمحب لعمله والاحترافي بتصرفاته اما بعد فقد خاب ظني به عندما بدا برخي رباطه عنقه ووضع قدم على قدم انه تصرف غير اخلاقي وغير مهذب بالنسبه لشخص مثل مارك وعندما بدا بالحديث عن مديره لميعجبني اسلوبه ولا طريقه تفكيره او تعبيره وهو في موقف مثل هذا

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

فك ربطه عنقه ووضع قدم على قدم وتحديثه عن مديره بشكل غير لائق وايضا تحدث عن اوضاع الشركه ووضح انه كل ما يهمله هو ماديه الشركه وهذه كلها جعل السيده ميلز تغضب منه وتقوم بطرده

مارك جعل نفسه في موقف لا يحسد عليه والسبب انه وبالرغم من كل النجاحات التي قام بها لم يتعلم كيفيه التعامل والتواصل مع الاشخاص من حوله

السيده ميلز قامت بطرده لاسباب عديده وهذه واحده منها

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

### **KNOW YOUR SELF**

اعرف نفسك وتعرف عليها وادرسها يجب ان تتعلم نفسك وتعرف ما تحب نفسك وما تكره وما تريد نفسك وما ترغب

قد يفيد مارك ان يعرف نفسه بان يكون محترما لذاته وغالبا الاشخاص الذين يحترمون انفسهم يحترمون غيرهم حتى لا يقدموا الاساءه لانفسهم من قبل الاشخاص الاخرين وهذا قد يجعل من مارك شخص محترم لذاته وللشخص من حوله وقد يجعله ذلك محبوبا

### **evaluate the professional context**

هذه من اكثر النقاط التي ستفيد اي شخص مثل مارك وهي تنص على انه يجب على المرء ان يعرف موقعه سواء بالشركه او بالعائله او باي مكان اخر

لو كان مارك تعلم هذه النقطه كان سيعرف ان المدير التنفيذي هو شخص اعلى منه رتبنا فيجب عليه احترامه وتقديره ولا يجب ان يتعامل معه كما يتعامل مع زميله او صديقه

### **your communication interaction**

السيده ميلز مالت للامام وهي تستمع الى مارك ف ظن مارك انها مهتمتها بما يقوله ويفعله ف حس بالراحه وبدا يتحدث اليها كانها زميله بالعمل وهذا خطأ

قد يدل ميل الاشخاص الى الامام وانت تحدثوهم الى الكثير من الاشياء  
فلو ان مارك تعلم هذه النقطة م اكان سيظن انها تريد ان يحدثها بهذا الشكل وما كان  
شيضه نفسه في مثل هذا الموقف  
هذه النقطة تعني تفاعل الاتصال الخاص بك وبوجهة نظري مارك كان تفاعل الاتصال  
الخاص به خاطئ  
لم يفهم السيده ميلز بالطريقه الصحيحه ولم يتعامل معها بالطريه الصحيحه

**step back and reflect**

التراجع والتفكير

مارك ارتجل وهذا امر خاطئ في الحياه العمليه يجب على المرء ان يراجع نفسه والمواقف  
التي حصلت معه من قبل ويعد كلماته ويفكر بافعاله قبل ان ياتي باي فعل وهذا معنى  
هذه النقطة