



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student اسم الطالب ... سلمى مرتضى على السقاف

Name

Students I.D2021202952..... 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؟

بالطبع بشكل مختلف ، من الأمر الجيد أنه سمع عنها من زملاء العمل الذين قابلها من قبل ، ومن الأمر الجيد ايضاً أنه استعد للاستراتيجية وتقنيات البيع المختلفة ولكن .
ساتعامل كالتالي :

- أولاً حقدم نفسي للرئيسة التنفيذية ميلز ، سأجيب على اسئلتها بالضبط وبشكل مقنع وترى هل نحن مناسبين أو لا ؟
- ثانياً أنا أسأل بعض الأسئلة لأرى هل هم مناسبين لنا أم لا ؟
- ثالثاً لن أخرج خارج ايطار الاجتماع بذكر مزحة عن مديري .
- رابعاً سأحدث بنبرة صيغة طلب وصيغة اعطاء معلومات .
- خامساً ربط تواصل لفظي [verbal communications] والمظهر الجسدي [physical appearance] تكشف الطريقة نمثل بيها انفسنا ، يؤثر ايضاً على توقعاتهم فينا وكيف سنتحدث ومدى سهولة تواصل وما الى ذلك ، لذلك سأكون أكثر حرصاً على طريقة جلوسي وتعايير وجهي ونظرات عيني حركة يدي لان عبرهم ممكن أوصل رسالة على توتري وغضبي وتكبري أو تجاهلي .
- وبذلك أعتقد أن المديرة التنفيذية ميلز أحبتني وأحبت البيعة .

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

لا بالطبع

- لم يسمع سؤال المديره جيدا ولم يتجاوب معه كان فقط يفكر بالأمر الذي في راسه وجاوب بها .
- لم يكن لدى مارك ذكاء اللفظي [verbal Intelligence].
- ولم يكن لديه القواعد التأسيسية [Constitutive rules] في حركة يده وطريقة جلوسه .
- أوصل مارك رسالات : بفك ربطت عنقة على التوتر، وعلى وضع الساق على الساق اثناء المحادثة على التكبر والتعالي وعدم احترامه ، وبجوابه عن أمر لا يخص سؤالها على تجاهله ، تواصل مارك معاه تواصل غير اللفظي .
- وايضا تصرفه بتحدث عن مديرة بشكل غير لائق .
- ركز بشكلها فقط وهو لم يركز على أسئلتها المدروسة وشخصيتها .
- لم يكن من الجيد طلب المال والمكافآت في أول المحادثة أو كان من الأفضل فعل عمل جيد لكي يحصلون على المكافآت عليه .

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

- أسئلة ميلز تدل على انها قائدة مهمة بادق التفاصيل وكان مارك شخص لايهتم بالتفاصيل .
- مارك أفتقد التواصل اللفظي خروجه من سياق السؤال وتحدثه عن مديرة.
- وأيضا أفتقد التواصل غير اللفظي [Non- verbal communications] لغة الجسد بفك ربطة عنقة وضع ساق فوق ساق اثناء المحادثة .
- الفضاء [Space] : تعد مارك نطاق المنطقة الاجتماعية [The social zone] وكان في نطاق المنطقة الشخصية [The personal zone] .

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

- أعرف نفسك جيدا : [Know yourself]
 - يتعرف بشكل صحيح على نفسه.
 - يتعرف على نقاط قوته ونقاط ضعفه .
 - ينشئ طريقة خاصة يتواصل بها مع الناس .
- تقييم السياق المهني : [Evaluate the professional context]
 - يتعرف جيدا على احتياجات الاشخاص المحيطين به .
 - مارك مندوب مبيعات لازم يعرف كويس ايش يحتاج وشخصيات الي يتعامل معهم .
 - يتطور مهاراته عشان تناسب هذه الاحتياجات .
 - يقيم نفسه ويقيم ادائه في مكان عمله .
- التفاعل الاتصال الخاص بك : [Your communication interaction]
 - يحدد اذا ما كان يتواصل بشكل فعال او لا ؟
- تراجع وتفكر : [Step back and reflect]
 - الخطوة هذي يشجعه من خطوة رسائله المنطوقة وغير المنطوقة لتحسن تواصله .
 - دايمن يحلل تواصل بشكل سليم او لا ؟